

NOTE DE CORRESPONDANCE METHODOLOGIQUE : WORKCARE, GOLLAC ET INRS

INTRODUCTION

Le présent document établit les correspondances méthodologiques entre l'outil Workcare et les référentiels français d'évaluation des risques psychosociaux : le modèle Gollac et la méthode INRS. Cette démarche vise à démontrer la conformité de Workcare avec le cadre réglementaire français tout en explicitant ses spécificités.

Le modèle Gollac (2011) constitue le référentiel scientifique de référence en France pour l'identification des facteurs RPS, structuré autour de 6 grandes dimensions. L'INRS propose une méthode générale d'évaluation des risques professionnels pour le Document Unique (DUERP), mais adopte une approche spécifique pour le volet RPS en s'appuyant sur le cadre Gollac souvent via l'outil RPS-DU (26 questions).

Les tableaux de correspondance ci-après démontrent comment les 24 items Workcare couvrent les 6 dimensions Gollac et se rapportent aux 26 questions RPS-DU.

PARTIE 1 : CORRESPONDANCE AVEC LE MODÈLE GOLLAC

Tableau 1 : Les 8 thèmes et 24 items Workcare

Thèmes Workcare	Items Workcare
1 - Discours & Communication	1 - Clarté de l'information
	2 - Impact du discours
	3 - Communication interne
2 - Pilotage & gouvernance	4 - Vision et cap
	5 - Vigilance & attention
	6 - Présence & Accessibilité
3 - Projet d'organisation	7 - Histoire
	8 - Valeurs
	9 - Gestion des compétences et de l'emploi
4 - Conditions de travail	10 - Confort & Moyens
	11 - Qualité de l'Organisation
	12 - Charge de travail & Priorisation
5 - Management de proximité	13 - Expression des attentes
	14 - Autonomie
	15 - Feedback & Visibilité
6 - Lien à l'équipe	16 - Ambiance d'équipe
	17 - Dialogue & entraide
	18 - Flexibilité & Adaptabilité
7 - Lien au métier	19 - Sens du travail
	20 - Engagement
	21 - Intérêt du travail
8 - Entreprise / Organisation	22 - Équilibre perso - pro
	23 - Stabilité & Cadre
	24 - Fierté d'appartenance

Tableau 2 : Correspondance Gollac ↔ Workcare

Dimension Gollac (6 axes)	Thèmes Workcare (8)	Items Workcare (24)
1. INTENSITÉ DU TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL <i>Charge de travail, rythme, pression temporelle, horaires, conciliation vie pro/perso, objectifs irréalistes</i>	Thème 4 - Conditions de travail - Item 10 - Confort & Moyens - Item 11 - Qualité de l'Organisation - Item 12 - Charge de travail & Priorisation Thème 7 - Lien au métier - Item 22 - Équilibre perso-pro	
2. EXIGENCES ÉMOTIONNELLES <i>Travail émotionnel, contact avec le public/la souffrance, maîtrise des émotions, peur</i>	Thème 5 - Management de proximité - Item 13 - Expression des attentes - Item 15 - Feedback & Visibilité Thème 6 - Lien à l'équipe - Item 16 - Ambiance d'équipe	
3. AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE <i>Participation aux décisions, monotonie, développement des compétences, utilisation des compétences</i>	Thème 5 - Management de proximité - Item 14 - Autonomie Thème 3 - Projet d'organisation - Item 9 - Gestion des compétences et de l'emploi Thème 6 - Lien à l'équipe - Item 18 - Flexibilité & Adaptabilité	
4. RAPPORTS SOCIAUX ET RECONNAISSANCE AU TRAVAIL <i>Qualité des relations collègues/hiérarchie, reconnaissance du travail, soutien social</i>	Thème 2 - Pilotage & gouvernance - Item 5 - Vigilance & attention - Item 6 - Présence & Accessibilité Thème 5 - Management de proximité - Item 13 - Expression des attentes - Item 15 - Feedback & Visibilité Thème 6 - Lien à l'équipe - Item 16 - Ambiance d'équipe - Item 17 - Dialogue & entraide	
5. CONFLITS DE VALEURS <i>Travail de qualité empêché, sens du travail, utilité perçue, éthique professionnelle</i>	Thème 1 - Discours & Communication - Item 2 - Impact du discours - Item 4 - Vision et cap Thème 3 - Projet d'organisation - Item 8 - Valeurs Thème 7 - Lien au métier - Item 19 - Sens du travail - Item 20 - Engagement - Item 21 - Intérêt du travail	
6. INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL <i>Sécurité de l'emploi, du cadre de travail, changements organisationnels, restructurations</i>	Thème 1 - Discours & Communication - Item 1 - Clarté de l'information - Item 3 - Communication interne Thème 3 - Projet d'organisation - Item 7 - Histoire - Item 9 - Gestion des compétences et de l'emploi Thème 8 - Entreprise / Organisation - Item 23 - Stabilité & Cadre - Item 24 - Fierté d'appartenance	

PARTIE 2 : COMPARAISON AVEC LA MÉTHODE INRS

Tableau 3 : Correspondance Workcare ↔ RPS-DU INRS

Item Workcare	Questions Workcare	Questions RPS-DU INRS correspondantes
1 - Clarté de l'information	La direction fait-elle l'effort de vous informer de manière claire et utile ?	Q26 - Les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés, et clairement expliqués aux salariés ?
2 - Impact du discours	Le discours vous incite-t-il à vous impliquer dans votre travail et/ou les projets de l'organisation ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
3 - Communication interne	Comment pourriez-vous qualifier la communication interne ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
4 - Vision et cap	La direction vous donne-t-elle l'impression de savoir « où on en est », ce qui se passe et « où l'on va » ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
5 - Vigilance & Attention	La direction est-elle attentive et vigilante à l'ambiance et ses fluctuations sur le « terrain » ?	Q20 - Les salariés reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement ? Q7 - Les salariés exercent-ils des activités qui nécessitent une attention soutenue ou une vigilance permanente ?
6 - Présence & Accessibilité	La direction est-elle connue, accessible ou présente sur le terrain ?	Q20 - Les salariés reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement ? (<i>Correspondance partielle</i>)
7 - Histoire	Comment l'histoire de l'organisation influence-t-elle le travail au quotidien ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
8 - Valeurs	Des valeurs sont-elles revendiquées par l'organisation ? Sont-elles incarnées et déployées ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
9 - Gestion des compétences et de l'emploi	Avez-vous des opportunités de progresser et d'évoluer ?	Q18 - Les salariés peuvent-ils utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles ?
10 - Confort & Moyens	Selon vous, les moyens matériels et humains sont-ils suffisants et adaptés à la réalisation de votre travail quotidien ?	Q3 - Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre ? Q23 - Les salariés considèrent-ils qu'ils font un travail de qualité ?
11 - Qualité de l'Organisation	Le travail vous semble-t-il bien organisé ?	Q4 - Les salariés reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ? Q6 - Les salariés sont-ils fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues ?
12 - Charge de travail & Priorisation	La charge de travail globale à votre poste est-elle acceptable ?	Q1 - Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ? Q8 - Arrive-t-il que les salariés travaillent plus de 45 heures par semaine ? Q11 - Les salariés connaissent-ils suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ?
13 - Expression des attentes	Les attentes de votre encadrement sont-elles cohérentes et exprimées de manière claire ?	Q2 - Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ? Q4 - Les salariés reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ?
14 - Autonomie	Considérez-vous pouvoir être autonome dans votre travail quotidien ?	Q16 - Les salariés ont-ils des marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints ? Q17 - Les salariés peuvent-ils interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin ?
15 - Feedback & Visibilité	Recevez-vous suffisamment de retours sur la progression, la qualité de votre travail ?	Q22 - Les salariés reçoivent-ils des marques de reconnaissance de leur travail de la part de l'entreprise ?

16 - Ambiance d'équipe	Quel est votre ressenti vis-à-vis de l'ambiance de travail au sein de votre équipe ?	Q21 - Existe-t-il entre les salariés des causes de désaccord ayant pour origine l'organisation du travail ? (Inversé) Q13 - L'organisation du travail génère-t-elle des situations de tension avec le public ?
17 - Dialogue & entraide	Comment évaluez-vous le niveau de dialogue et de coopération au sein de votre équipe ?	Q19 - Existe-t-il des possibilités d'entraide entre les salariés, par exemple en cas de surcharge de travail ou de travail délicat ou compliqué ?
18 - Flexibilité & Adaptabilité	Comment évaluez-vous la capacité d'adaptation de votre équipe dans son fonctionnement ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
19 - Sens du travail	Quel sens et quelle utilité percevez-vous de votre travail ?	Q24 - Les salariés estiment-ils en général que leur travail est reconnu comme utile ?
20 - Engagement	Comment évaluez-vous votre niveau d'engagement actuel ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU
21 - Intérêt du travail	Comment évaluez-vous votre intérêt pour votre travail ?	Q18 - Les salariés peuvent-ils utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles ? (Correspondance partielle)
22 - Équilibre perso-pro	La direction se préoccupe-t-elle de l'impact de votre vie professionnelle sur votre vie personnelle ?	Q12 - L'entreprise permet-elle aux salariés de concilier vie professionnelle et vie personnelle ? Q10 - Les salariés sont-ils contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles ?
23 - Stabilité & Cadre	Votre travail vous offre-t-il un cadre protecteur ?	Q25 - Les salariés sont-ils confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois ? (Inversé)
24 - Fierté d'appartenance	Êtes-vous fier(e) de travailler pour cette Organisation ?	Pas de correspondance directe dans RPS-DU

Questions du RPS-DU non directement couvertes par Workcare

Certains éléments abordés par l'outil RPS-DU de l'INRS ne correspondent pas directement à un item Workcare spécifique. Il s'agit notamment de la gestion de la polyvalence subie, de l'attention et vigilance permanentes dans le travail, des horaires atypiques (nuit, alternants, décalés), de l'extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail, de la prévisibilité des plannings, des tensions avec le public, de la confrontation à la souffrance d'autrui, de la maîtrise des émotions (« faire bonne figure »), et de la qualité empêchée.

Ces éléments peuvent néanmoins être pris en compte par Workcare soit comme développements possibles d'un item lors des restitutions (par exemple, les horaires atypiques ou la polyvalence peuvent éclairer l'item "Charge de travail"), soit sous forme de questions annexes dans le relevé numérique permettant d'approfondir le diagnostic selon les contextes organisationnels spécifiques.

Tableau 4 : Echelle des risques Workcare

Echelle des risques Workcare

Légende : L'échelle de risques est sur 6. Le niveau **0** correspond à un niveau de risque très faible. Une situation normale de travail - **Plus ce chiffre s'éloigne de 0**, plus le niveau de risque sera élevé.

	SITUATION	EFFET PSYCHO-SOCIAL
Vers le trouble social	6 Situation d' angoisse ou de souffrance au travail avérée et partagée	NOMBREUX ÉVÈNEMENTS PS. Manifestations possibles : Mobilisation collective, défiance généralisée, rupture du dialogue social
	5 Situation d' angoisse ou de souffrance au travail importante	EVÈNEMENTS PS AVÉRÉS. Manifestations possibles : Souffrance, climat de tension étendu, rupture du dialogue social
	4 Situation d' anxiété , de doute généralisé	ÉVÈNEMENTS PS. Manifestations possibles : harcèlement, conflits manifestes, dialogue social difficile
	3 Situation d' anxiété fréquente	PHÉNOMÈNES PS. Manifestations possibles : Conflits interpersonnels, oppositions
	2 Situation d' anxiété modérée	SYMPTÔMES PS. Manifestations possibles : Irritabilité, tensions perceptibles, réactions émotionnelles
Vers la morosité	1 Situation acceptable. Légère perte sur les repères.	PROPOS PS. Manifestations possibles : Inquiétudes, rumeurs, questionnements
	0 Situation ordinaire. Tension normale, organisation gérant normalement l'anxiété	PAS DE TROUBLES
	1 Situation acceptable. Certaines carences de repères	PROPOS PS. Manifestations possibles : Quelques signes de fatigue, absentéisme occasionnel, manque de dialogue
	2 Situation de flous dans les repères habituels	SYMPTÔMES PS. Manifestations possibles : Signes de surmenage, lassitude, dialogue laborieux
	3 Situation de stagnation des repères habituels	PHÉNOMÈNES PS. Manifestations possibles : Rares cas d'épuisement professionnel, sentiment de perte de sens, dialogue difficile
	4 Situation préoccupante d'amenuisement des repères habituels	EVÈNEMENTS PS. Manifestations possibles : Arrêts maladie, épuisement, usure professionnelle, dialogue empêché
	5 Situation inquiétante de disparition des repères et de perte du sens au travail	EVÈNEMENT PS AVÉRÉS. Manifestations possibles : Arrêts de longue durée, épuisement avéré, perte de confiance, dialogue rompu, propagation
	6 Situation alarmante de disparition généralisée des repères & du sens au travail	NOMBREUX ÉVÈNEMENT PS. Manifestations possibles : Désengagement massif, vague d'arrêts, démissions, absence totale de dialogue, contagion

workcare.

SYNTHÈSE

La méthodologie Workcare couvre intégralement les 6 dimensions du modèle Gollac, référence française en matière de risques psychosociaux.

Sur certains points, Workcare va au-delà de Gollac en intégrant des dimensions spécifiques à la gouvernance et au projet d'organisation : Thème 1 (Discours & Communication) évalue la clarté, l'impact et la vision ; Thème 2 (Pilotage & gouvernance) mesure la vigilance, la présence et l'accessibilité de la direction ; Thème 8 (Entreprise/Organisation) analyse la fierté d'appartenance et la stabilité du cadre.

Workcare évalue ainsi non seulement les facteurs de risques psychosociaux individuels (approche Gollac), mais aussi la qualité du système organisationnel et managérial dans lequel évoluent les salariés.

Concernant l'INRS, le système de cotation classique (Criticité = Gravité × Fréquence) s'applique à tous les risques professionnels sauf les RPS. Pour le volet RPS, l'INRS s'appuie sur le modèle Gollac et propose l'outil RPS-DU (26 questions), mais précise explicitement : « *Il a été décidé de ne pas prendre en compte le niveau de gravité, difficile à déterminer a priori pour l'exposition aux facteurs de RPS* »

En complément, l'INRS a analysé une quarantaine de questionnaires RPS développés par des chercheurs et institutions (Karasek, Siegrist, SATIN, etc.) et propose des fiches d'évaluation pour aider les entreprises à choisir l'outil le plus adapté.

Workcare est un outil dédié au volet RPS/QVCT du DUERP. Il évalue 8 thèmes répartis en 24 items, générant une vision globale via la "maison Workcare" qui permet d'identifier les situations d'équilibre ou de déséquilibre, ainsi que les tendances (manque, excès, inadéquation). Cette approche bidirectionnelle apporte un niveau de compréhension supplémentaire sur chaque item, permettant d'explorer les facteurs de risques de manière plus fine lors des restitutions.

Pour le volet PS, Workcare aussi calcule un profil BEE (Bien-Être + Engagement) pour chaque répondant, compile ces profils individuels en score collectif, génère des alertes individuelles (typologie et nombre) pour détecter les situations à risque, et détermine un niveau de risque global sur une échelle bidirectionnelle entre trouble social et morosité (voir échelle du tableau 4).

Workcare n'évalue pas les TMS, ni les risques chimiques, biologiques, incendie, machines, etc.

Les 24 questions Workcare correspondent aux 26 questions de l'outil RPS-DU de l'INRS, avec des différences méthodologiques : le RPS-DU utilise plutôt des entretiens collectifs et une grille d'entretien avec une approche qualitative, tandis que Workcare utilise un questionnaire numérique individuel avec compilation collective et mesure quantitative. Workcare utilise le cadre Gollac comme référentiel structurant et propose une mesure chiffrée pour le volet RPS du DUERP, permettant une approche opérationnelle et évolutive centrée sur le diagnostic, la priorisation et l'amélioration continue.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

- **Rapport Gollac (2011)**
GOLLAC, Michel ; BODIER, Marceline (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. Paris : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, avril 2011.
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf
- **Outil RPS-DU INRS (2020)**
INRS (2020). *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU*. Brochure ED 6403, décembre 2020.
<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED+6403>
- **Questionnaires RPS analysés par l'INRS**
INRS. *Risques psychosociaux (RPS). Questionnaires risques psychosociaux*.
<https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/questionnaires.html>
- **Code du travail**
Articles L. 4121-1 et suivants du Code du travail relatifs à l'obligation d'évaluation des risques professionnels et au Document Unique (DUERP).
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000006178066/