

## Instaurer le dialogue

### 4—Chercher des solutions ...

- **Individuelles** : Accompagnement du salarié en difficulté, prise en charge médicale, psychologique, sociale et professionnelle (par la formation et le développement des compétences).
- **Collectives** : Diminuer les contraintes.
  - ⇒ Modification de l'organisation du travail
  - ⇒ Régulation des tensions
  - ⇒ Amélioration des relations et du comportement
  - ⇒ Accompagnement des salariés face au changement

...tout en tenant compte des exigences et des caractéristiques de l'activité de travail.

**Prévenir**

C'est l'affaire de tous

Cadre juridique :

- L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (art L 4121-1 du Code du travail)
- Rédaction et mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (art R 4121-1 et 2 du Code du travail)

Informers ➔ Les salariés, l'encadrement,  
Former ➔ les représentants du personnel,  
Sensibiliser ➔ les membres de CHSCT.

# En parler, c'est déjà prévenir



Remerciements aux institutions ayant participé à l'élaboration de cette plaquette



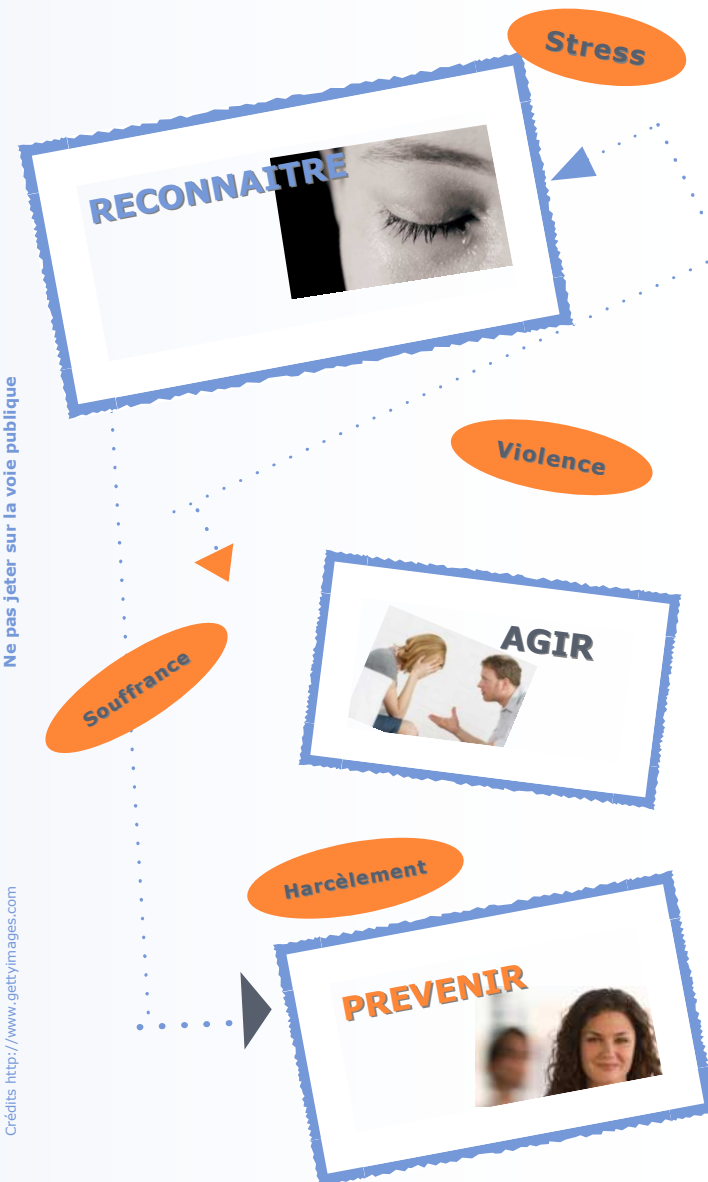
Financé par :



Ne pas jeter sur la voie publique

Crédits <http://www.gettyimages.com>

## Les risques psychosociaux



# Les définir

## Les RPS, c'est de la souffrance

- La souffrance au travail est un **vécu**, un ressenti.
- Elle peut s'exprimer par des manifestations **physiques** ou **psychiques**. Elle peut être individuelle ou collective.
- La souffrance surgit lorsqu'il y a un **déséquilibre** entre les contraintes du travail et l'épanouissement de la personne.
- Ces troubles peuvent devenir **chroniques** et irréversibles.

## Les RPS, c'est du stress

Le stress est un état qui s'accompagne de **symptômes** ou de dysfonctionnements physiques, psychologiques, ou sociaux.

Il apparaît chez un individu qui ne se sent **plus capable de répondre** à ce que l'on exige ou attend de lui.

**Il a fait l'objet d'un accord national inter-professionnel le 2 juillet 2008.**



### Les causes

- Incertitude, inquiétude par rapport à l'avenir professionnel,
- Objectifs excessifs au regard des moyens disponibles,
- Modifications déstabilisantes du contenu et/ou de l'organisation du travail,
- Difficultés ou manque de communication,
- Difficultés à coopérer,
- Relations conflictuelles.

## Les RPS, c'est de la violence

C'est **l'action d'une personne** ( ou d'un groupe) à l'encontre d'une autre personne (ou d'un groupe de personnes) pour la faire agir **contre sa volonté** en employant la force physique, la menace, ou l'intimidation

La violence peut se manifester :

- dans la relation entre collègues,
- dans la relation hiérarchique,
- dans la relation salarié-usager.

## Les RPS, c'est du harcèlement

Le harcèlement est défini par la loi :

**Agissements répétés** qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de **porter atteinte aux droits** et à la **dignité, d'altérer la santé physique ou mentale** ou de **compromettre l'avenir** professionnel de la personne. ( Art. L.1152-1 du Code du travail)

## ATTENTION , ne pas confondre

- **Harcèlement et conflit**, ce dernier relève de l'opposition de sentiments ou d'opinions entre des personnes,
- **Harcèlement et stress** (souvent amalgamés) ; le stress peut favoriser le sentiment de harcèlement,
- **Harcèlement et violences** exercées en situation de travail, en particulier violences externes (agressivité des clients...),
- **Harcèlement et contraintes professionnelles** dues aux nécessités de service,
- **Harcèlement et conditions de travail** difficiles,
- **Harcèlement et exercice normal** du pouvoir hiérarchique et disciplinaire de l'employeur.

**C'est parce que ces attaques sont répétées, incessantes, insistantes et surtout intentionnelles qu'on peut parler de harcèlement moral**

**L'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral (Art L 1152-4 du Code du travail) et sexuel (Art L 1153-5 du Code du travail)**

# Agir

## 1— Repérer

### Les manifestations

#### **Pour le salarié :**

- Irritabilité, anxiété, troubles du sommeil, dépression, suicide,
- Conduites addictives : consommation accrue de tabac, alcool, drogues, médicaments,
- Usure professionnelle,
- Manifestations physiques : fatigue, TMS, lombalgies, maux de tête, troubles digestifs, troubles cardiovasculaires,
- Absences répétées.

#### **Pour l'entreprise :**

- Coût social, humain, économique.

**Attention si un collègue s'isole, s'absente, change de comportement...**

## 2—Alerter

- Les collègues,
- La hiérarchie,
- Les représentants du personnel,
- Les organisations syndicales,
- Le CHSCT,
- Le médecin du travail et /ou l'infirmière, l'assistante sociale,
- L'inspection du travail.



## 3—Analyser

- Déterminer les faits exacts,
- Entendre toutes les personnes susceptibles d'éclaircir la situation tout en respectant la confidentialité,
- Mettre en commun les éléments recueillis pour :