

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)

Informez ➔ Les salariés, l'encadrement,
Formez ➔ les représentants du personnel,
Sensibilisez ➔ les membres de CHSCT.

En parler, c'est déjà prévenir



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



Financé par :



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 :