



La souffrance au travail

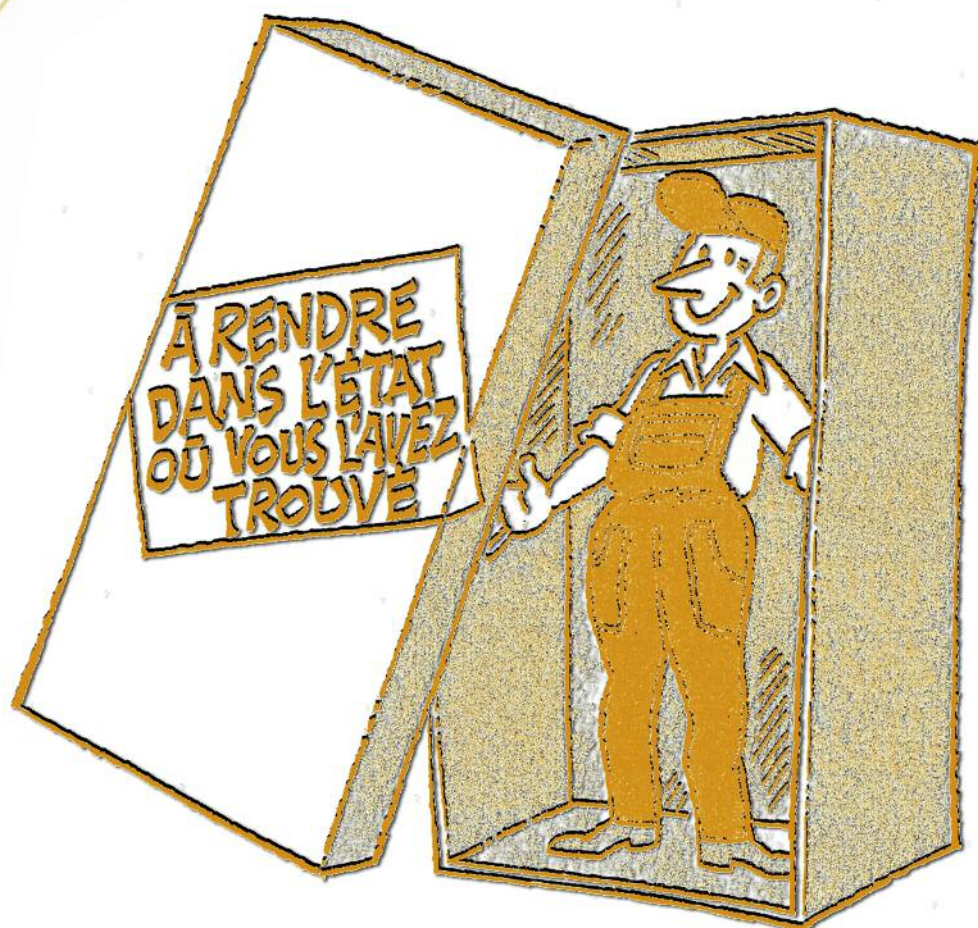
Les risques psychosociaux en entreprise

GUIDE PRATIQUE



SOMMAIRE

- AVANT-PROPOS	PAGE 3
- TEXTES LÉGISLATIFS	PAGE 4
- DÉMARCHE GLOBALE	PAGE 5
- J'AGIS EN PRÉVENTION	PAGE 6
- A LA SUITE D'UN ÉVÈNEMENT	PAGE 7
- CONTACTS ET RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES	PAGE 8



AVANT-PROPOS

Les risques psychosociaux en entreprise ne peuvent plus être ignorés. Le coût annuel du stress au travail dans l'Europe des 15 a été estimé à 20 milliards d'euros en 2002. Au niveau national, une étude de l'INRS portant sur le coût direct et indirect du stress conclut à des répercussions financières potentielles comprises entre 830 et 1 656 millions d'euros, soit 1,2% de la masse salariale des entreprises. En 2005, la fondation de Dublin a recensé le stress comme un problème de santé au travail pour 22% des travailleurs européens interrogés. Et aux questions de santé s'ajoutent des impacts économiques non négligeables.

Les organisations patronales et de salariés au niveau européen ont signé le 26 avril 2007 un accord cadre sur l'identification et la prévention du harcèlement et de la violence au travail. Un accord national sur le stress a été signé par les partenaires sociaux en septembre 2008. En France, une grande enquête nationale démarrera à partir de 2009 afin de repérer les branches et les secteurs d'activité dans lesquels le stress est élevé.

C'est dire si s'engager dans une démarche de prévention de ces risques peut s'avérer vite indispensable pour l'entreprise. Ce document, sans se vouloir exhaustif, est destiné à accompagner l'entreprise dans ses premières démarches de mise en oeuvre de la prévention des risques psychosociaux.

DÉFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Les risques psychosociaux regroupent notamment le stress au travail (c'est-à-dire le déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face), les violences externes (insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre de son travail par des personnes extérieures à l'entreprise), et les violences internes (harcèlements sexuel ou moral, conflits exacerbés). Ils se traduisent par un mal-être, une souffrance mentale, des atteintes physiques, et ont des répercussions sur les relations sociales.

A SAVOIR

Une étude micro-économique scandinave sur le rapport coût-bénéfice de la mise en oeuvre de la prévention du stress démontre une rentabilité à un an des investissements (coût des formations, mobilisation du personnel) qui se traduit par une diminution de l'absentéisme, l'amélioration du service, la réduction de l'impact des troubles musculo-squelettiques...

Dans le domaine de la prévention des risques et notamment des risques psychosociaux, il convient de rappeler que plusieurs obligations pèsent sur le chef d'entreprise. Le contrepoint de ces obligations est l'engagement de sa responsabilité civile et/ou pénale propre, voire celle de la personne morale qu'il dirige ou gère.

L'évolution de la jurisprudence des tribunaux français et européens à cet égard est révélatrice : elle s'étend de la reconnaissance en accident du travail des conséquences des risques psychosociaux sur les salariés à l'engagement d'une responsabilité pénale "amplifiée" (la Cour de cassation parle "d'obligation de sécurité de résultat") de l'employeur, avec éventuel paiement de dommages et intérêts civils à la victime même en l'absence de faute personnelle.

La mise en oeuvre de la démarche de prévention permet de respecter l'obligation de sécurité du chef d'entreprise à l'égard de ses salariés et d'apaiser le cas échéant un climat social dégradé. Cette action pourra être prise en compte dans la recherche de responsabilité « judiciaire ».

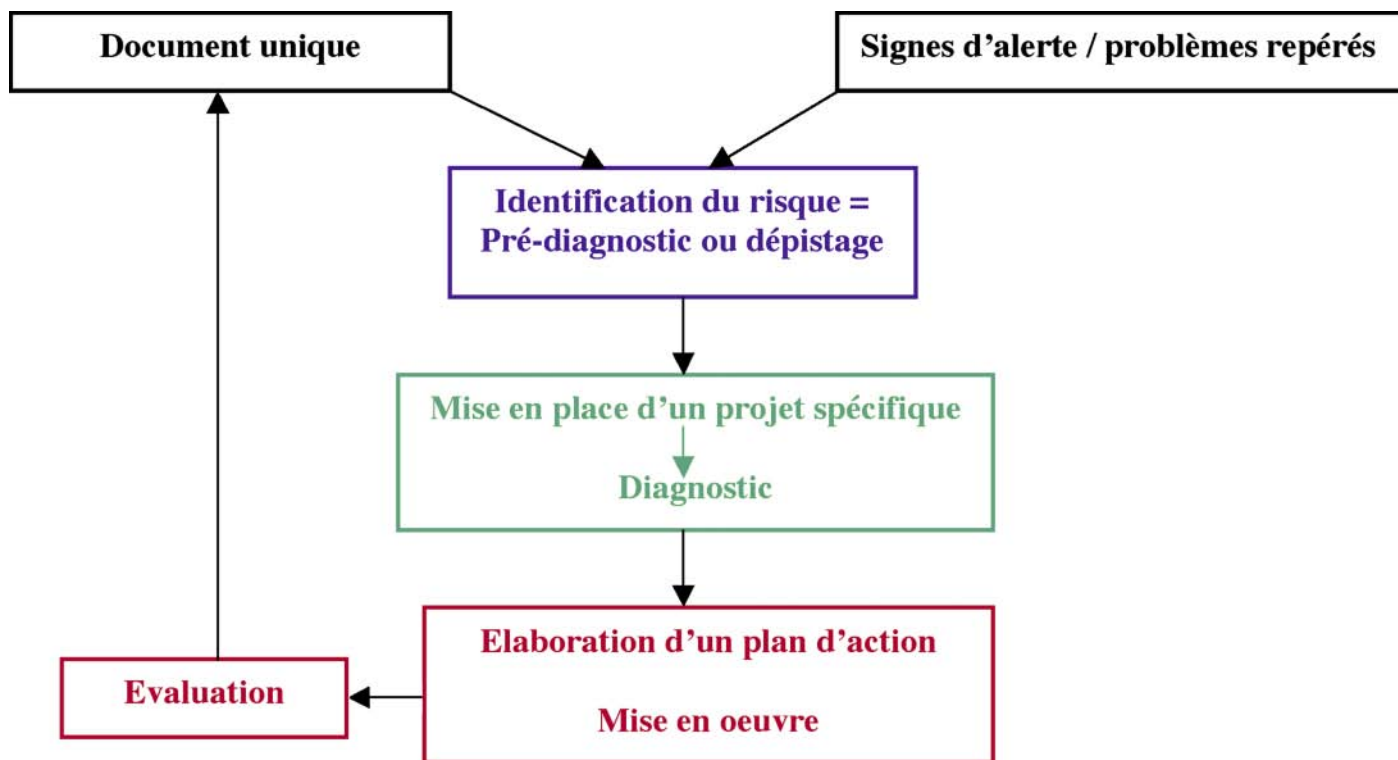
Afin d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, y compris les travailleurs temporaires, l'employeur ou le chef d'établissement :

- met en place des **actions de prévention** des risques professionnels, d'information et de formation ainsi qu'une organisation et des moyens adaptés. Il veille à tenir compte du changement des circonstances et à améliorer les situations existantes. (cf. art. L4121-1 et 2 du Code du Travail (CT)).
- transcrit et met à jour dans un **document unique** les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs. Ce document comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail. (cf. art. R4121-1 et 2 du CT).
- garantit qu'aucun salarié ne subit les agissements répétés de **harcèlement moral** qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. Aucun salarié, candidat ou stagiaire ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une **mesure discriminatoire**, directe ou indirecte, (rémunération, formation, classification, promotion professionnelle, mutation, renouvellement de contrat...) pour avoir subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement moral ou de nature sexuelle. (cf. art. L1152-1 et art. L1153-1 et 2 du CT).



DEMARCHE GLOBALE DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

SCHÉMA DE SYNTHÈSE



Il est important que la direction de l'entreprise et les représentants du personnel s'engagent sur une démarche participative, complète et durable. Ce projet, identifié comme une priorité dans l'entreprise, devra faire l'objet d'une information au personnel.

1 Identification du risque

C'est au cours de cette étape que les indicateurs de dépistage sont recueillis (Voir à ce sujet la brochure INRS ED 6012). Cela permet d'identifier des secteurs ou groupes de salariés plus particulièrement exposés aux risques psychosociaux. Le travail sur les indicateurs permet aussi de construire un consensus sur la présence des RPS.

2 Diagnostic approfondi

Il permet de mettre en évidence les contraintes liées au travail et aux conditions de travail et leur importance dans la survenue des effets délétères pour la santé. Différentes méthodes complémentaires existent : observation de l'activité, entretiens, questionnaires, analyse documentaire, etc . Pour garantir la démarche et l'objectivité des résultats, il est souhaitable de s'entourer de compétences extérieures (ergonome, psychodynamicien, psychologue, sociologue...). Les résultats sont communiqués aux acteurs de l'entreprise (groupe projet, CHSCT, direction, salariés) en vue d'une validation.

3 Elaboration et mise en place du plan d'action

Les actions à mettre en oeuvre sont définies accompagnées d'un échéancier. Elles sont formalisées dans un plan d'action propre à l'entreprise. Cela permet également de renseigner le Document Unique. Il conviendra de prévoir l'évaluation des résultats de l'action.

(Tiré de la brochure ED 6011)

J'AGIS EN PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Que dois-je faire et comment ?	En vue de quoi ?	Avec qui ?
Identifier les RPS en rassemblant des indicateurs tels que l'absentéisme, les accidents du travail, les maladies professionnelles... (cf. brochure INRS ED 6012)	Respecter mon obligation de préserver la santé des salariés de mon entreprise	DE MANIERE PARTICIPATIVE Les salariés (dont les représentants du personnel et notamment le CHSCT), La fonction RH et sécurité de l'entreprise, Le service de santé au travail, La CRAM, Les organisations professionnelles
	Conserver la productivité et la qualité des produits de mon entreprise	
	Eviter de voir se dégrader la situation sociale, ce qui aurait un impact sur le climat et le fonctionnement de l'entreprise	
Poser un diagnostic sur les RPS, en analysant les situations de travail, selon une méthodologie adaptée au cas par cas (cf. schéma de synthèse et brochure INRS ED 6011)	Mettre en évidence les contraintes liées au travail et identifier les leviers sur lesquels agir	Les salariés concernés Les représentants du personnel Le service de santé au travail Des consultants extérieurs
Mettre en place un plan d'actions à faire valider de façon partagée et à actualiser régulièrement lors de points d'étape	Formaliser les résultats du diagnostic	Les acteurs de la santé et de la sécurité des salariés, dans l'entreprise ou à l'externe
	Organiser la mise en oeuvre d'actions de prévention, notamment en les hiérarchisant	
	Mobiliser les ressources nécessaires à la réussite de la prévention, notamment par le biais de la formation	
	Améliorer les conditions de travail dans l'entreprise	
Evaluer ce plan d'actions	Vérifier la pertinence des mesures engagées et les réorienter si besoin	Toutes les personnes ayant été associées ou impliquées dans la démarche
	Mettre en place une démarche durable et pérenne	

Il est à noter que, pour la réalisation de toutes ces étapes, vous pouvez utilement contacter la CRAM et les syndicats professionnels auxquels vous adhérez.

Votre entreprise est dotée d'un CHSCT ou de délégués du personnel, vous devez les associer à ces démarches conformément à la loi. (cf.art. L4612-1, 3 et 9 du Code du Travail)



- Cette démarche d'analyse des risques vous permettra utilement de renseigner le **document unique d'évaluation des risques** (article R4121-1 et 2 du CT), ainsi que le **bilan annuel de l'hygiène et de la sécurité** à remettre au CHSCT (article L4612-16 et R4121-3 du CT) et même certains des éléments du **bilan social de l'entreprise** (article L2323-70 du CT).

UN ÉVÈNEMENT GRAVE S'EST PRODUIT

DANS MON ENTREPRISE (AGRESSION VERBALE OU PHYSIQUE VENANT DE L'EXTÉRIEUR OU ENTRE SALARIÉS, DÉGRADATIONS MATÉRIELLES VOLONTAIRES, PLAINTE D'UN SALARIÉ, TENTATIVE DE SUICIDE...)

Que dois-je faire et comment ?	En vue de quoi ?	Avec qui ?
En cas de plainte, procéder à une enquête	Etablir les faits et le cas échéant éviter qu'ils se reproduisent	Les personnes concernées
En cas d'atteinte à la santé d'un salarié, faire la déclaration d'accident du travail	Respecter la loi (article L411-1 du code de la sécurité sociale)	La fonction RH
	Matérialiser les premiers éléments de constat sur la situation	Les personnes concernées, les témoins, Les représentants du personnel
	Préserver les droits de la victime	
Procéder à une enquête interne	1) Identifier, analyser et comprendre les causes de l'évènement	La fonction RH, sécurité dans la limite de ses attributions, Le CHSCT ou les délégués du personnel, Le médecin du travail et l'infirmière de l'entreprise si elle existe
	2) Proposer des solutions destinées à éviter que la situation se reproduise	
	3) Mettre en oeuvre des actions en se positionnant à partir de l'une des trois phases de la démarche de prévention (cf schéma p5 et brochure INRS ED 6011)	
Prendre en compte la souffrance des salariés (victime, collègues, témoins) par la mise en parole, et en organisant la prise en charge, y compris financière, du soutien psychologique des personnels	Limiter l'impact de la souffrance mentale liée à l'évènement	Le médecin du travail, L'infirmière, Le psychologue, L'assistante sociale, La fonction RH
	Permettre un maintien ou un retour réussi en entreprise, rapide et dans les meilleures conditions possibles	
	Rétablir un climat social permettant de bonnes conditions de travail	

Vous trouverez la suite de la démarche dans le tableau précédent (page 6). La démarche globale est présentée sous forme de schéma (page 5).



- Dans le cas de harcèlement moral avéré, vous avez l'obligation de prendre toutes dispositions pour le faire cesser.

Structures	Sites	Contacts
Les directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP) de l'Eure et de la Seine Maritime	Evreux, Dieppe, Le Havre et Rouen	Inspection du travail (sur rendez-vous), Services de renseignements (sans rendez-vous)
Le service prévention de la CRAM de Normandie	Caen, Rouen	Brigitte THERIN Tél. : 02.35.03.40.53 brigitte.therin@cram-normandie.fr votre demande sera relayée au contrôleur de votre secteur

Autres organisations
Les syndicats professionnels d'employeurs
Le service de santé au travail
Psychologues du travail, ergonomes, organismes agréés intervenant sur les conditions de travail...

Brochures CRAM / INRS	Filmographie CRAM / INRS	Sites Internet
Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention (Réf. ED 6011)	J'ai mal au travail. Stress, harcèlement moral et violences (Réf. DV 0327)	L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) www.inrs.fr
Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider (Réf. ED 6012)	Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir. (Réf. DV 0365)	Ministère du travail www.travail.gouv.fr CRAM de Normandie www.cram-normandie.fr
Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ? (Réf. ED 973)		Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) www.anact.fr

Vous pouvez commander les brochures et les films CRAM / INRS sur le site Internet www.cram-normandie.fr ou auprès de Mmes Dominique MORICE (tél : 02 35 03 58 21) ou Anne MASSICOT (tél : 02 35 03 58 22) ou par courriel : prevention@cram-normandie.fr