



La souffrance au travail

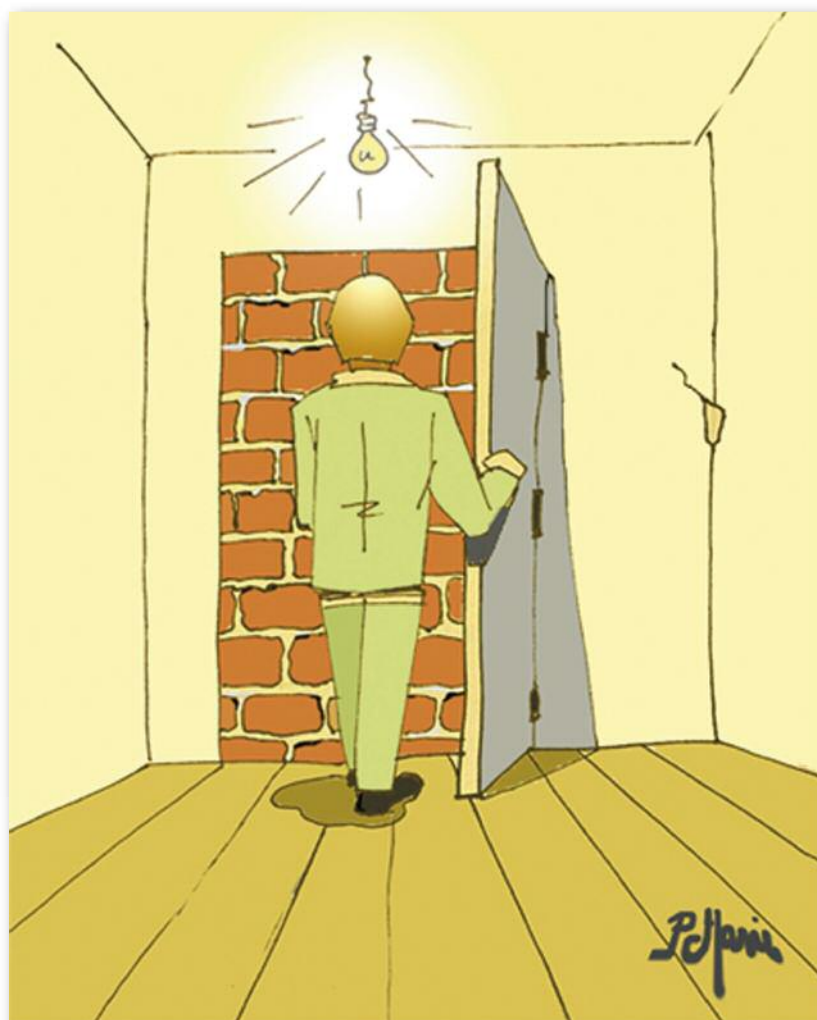
Les risques psychosociaux en entreprise

GUIDE PRATIQUE



SOMMAIRE

- AVANT-PROPOS	PAGE 3
- TEXTES LÉGISLATIFS	PAGE 3
- JE SUIS VICTIME DE STRESS	PAGE 4
- J'AI CONNAISSANCE D'UN PROBLÈME DE STRESS	PAGE 5
- JE SUIS TÉMOIN D'UN ACTE GRAVE	PAGE 5
- JE SUIS DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL OU MEMBRE DU CHSCT	PAGE 6
- DÉMARCHE GLOBALE	PAGE 7
- CONTACTS ET RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES	PAGE 8



AVANT-PROPOS

22% des salariés de l'Union Européenne estiment que leur santé est affectée par le stress. Les partenaires sociaux européens ont signé le 26 avril 2007 un accord cadre sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail. Un accord cadre national sur le stress a été signé par les partenaires sociaux en septembre 2008. Une grande enquête nationale débutera en 2009 en France afin de repérer les branches et les secteurs d'activité dans lesquels le stress est élevé.

Cette plaquette a pour objectif d'aider les salariés à identifier les interlocuteurs vers qui ils peuvent se tourner, et les représentants du personnel à connaître leurs droits et possibilités d'action.

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 et une souffrance mentale et/ou physique.

////// RAPPELS JURIDIQUES (Code du travail)

L4121-1 L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

L1153-1 Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits.

L1152-1 Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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.

L4612-1 Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail a pour mission :

- 1° De contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure ;
- 2° De contribuer à l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité ;
- 3° De veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.

L4612-9 Dans les entreprises dépourvues de comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, les délégués du personnel ou, à défaut, les salariés sont consultés.



J'ESTIME ÊTRE VICTIME DE STRESS, VIOLENCE OU HARCÈLEMENT

Que puis-je faire ?	Pourquoi le faire ?	En vue de quoi ?
En parler à mon entourage	Ne pas m'isoler	Etre soutenu pour faire face à la situation
Prendre contact, s'ils existent, avec les représentants du personnel dans l'entreprise	Parce qu'ils ont une compétence légale pour intervenir dans le domaine de la prévention des risques, notamment sur le sujet de la santé mentale des travailleurs	Appuyer ma démarche
Prendre contact avec le médecin du travail	Pour qu'il m'apporte tout soutien médical nécessaire, constate l'impact sur ma santé, et fasse des préconisations à mon employeur	Contribuer à rétablir des conditions de travail normales et/ou compatibles avec mon état de santé
En parler à mon médecin traitant	Pour qu'il m'apporte tout soutien médical nécessaire et constate l'impact sur ma santé	M'aider par ses prescriptions ou conseils et m'orienter si besoin vers un centre de consultation de pathologie professionnelle
Prendre contact avec un service d'information, ex : service de renseignement des DDTEFP	Pour qu'il me renseigne sur mes droits et me conseille sur les démarches à suivre	Connaître et préserver mes droits
Prendre contact avec l'inspection du travail	Pour qu'elle déclenche si elle le juge justifié une enquête sur la situation décrite	M'aider à rétablir des conditions normales de travail et/ou à faire valoir mes droits
En aviser mon employeur, éventuellement par écrit	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'établissement	Pour qu'il puisse prendre toute disposition pour faire cesser le problème
Contacteur un avocat	Pour me conseiller et m'aider à constituer mon dossier le cas échéant	Obtenir une meilleure efficacité de mon action judiciaire pénale et/ou civile et faire valoir mes droits et ceux de ma famille
Déposer plainte (police, gendarmerie, ou auprès du Procureur de la République)	Pour signaler la situation à l'extérieur de l'entreprise et faire diligenter une enquête	Faire reconnaître mes droits, et réclamer réparation, et/ou faire condamner l'auteur des actes dénoncés
Contacteur une association de victimes et/ou une organisation syndicale de salariés et/ou un service d'assistantes sociales	Pour me soutenir et m'aider dans mes démarches	Bénéficier de leur structure et de leur expérience



- Je ne m'isole pas et j'en parle à mon entourage.
- Je dois éviter de démissionner afin ne pas me retrouver privé de mes droits ; si cependant j'ai déjà démissionné en raison de cette situation, je peux porter plainte, saisir le conseil des prud'hommes pour faire requalifier la rupture de mon contrat de travail, ou encore demander aux Assédics de bien vouloir reconnaître ma démission comme légitime en application de la circulaire UNEDIC n°15 du 18 janvier 2006 (dans ce cas précis un dépôt de plainte auprès du procureur de la République est indispensable).

J'AI CONNAISSANCE D'UN PROBLÈME DE STRESS, VIOLENCE OU HARCÈLEMENT DANS L'ENTREPRISE...

Que puis-je faire ?	Pourquoi le faire ?	En vue de quoi ?
Prendre contact, s'ils existent, avec les représentants du personnel dans l'entreprise	Pour qu'ils sollicitent l'employeur directement, fassent appel au médecin du travail, à la CRAM, à l'inspection du travail, évoquent ces problèmes en réunion, exercent un droit d'alerte, recourent à un expert extérieur...	Caractériser la réalité du problème et y trouver des solutions dans le cadre d'une action de prévention
Prendre contact avec le médecin du travail	Pour lui signaler les faits, et qu'il apporte son expertise médicale et technique sur ce problème, et fasse des préconisations à l'employeur	Contribuer à rétablir des conditions de travail normales
En aviser mon employeur, éventuellement par écrit	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'établissement	Pour qu'il prenne toute disposition pour faire cesser le problème
Prendre contact avec l'inspection du travail	Pour qu'elle déclenche si elle le juge justifié une enquête sur les faits dont je l'aurai informé	Contribuer à solutionner le problème et rétablir des conditions de travail normales

JE SUIS TÉMOIN DE OU CONFRONTÉ À UN ACTE GRAVE (AGRESSION, TENTATIVE DE SUICIDE...)

Que puis-je faire ?	Pourquoi le faire ?	En vue de quoi ?
Informers les représentants du personnel dans l'entreprise	Pour qu'ils s'assurent que l'acte a bien été déclaré en accident du travail et pour permettre de déclencher une action de prévention ou une enquête de la CPAM, de la CRAM ou de l'inspection du travail	Lancer une action de prévention dans l'entreprise destinée à éviter la réitération des faits
Informers mon employeur	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'établissement	Pour qu'il prenne toute disposition pour éviter la reproduction de l'acte et préserver la santé des autres salariés
Informers le médecin du travail	Pour qu'il apporte tout soutien médical nécessaire, constate l'impact sur la santé, et fasse des préconisations à l'employeur	Préserver la santé mentale des salariés, les aider à « encaisser le choc » et apaiser l'ambiance de travail
Informers l'inspection du travail	Pour qu'elle déclenche une enquête sur les circonstances de l'accident ou les faits dont je l'aurai informé	Prévenir la réitération des faits, remédier aux causes, et faire valoir les droits de la victime et de sa famille



- Si je suis collègue de la victime ou témoin de l'acte, cela n'est pas anodin et peut avoir un impact psychologique, immédiat ou à plus long terme. Je ne dois pas hésiter à accepter le soutien des autres, ni à demander un soutien psychologique auprès de l'entreprise ou du médecin du travail
- Pour apporter un éclairage sur les circonstances entourant l'acte ou la victime, je peux être entendu dans le cadre d'une enquête

JE SUIS DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL OU MEMBRE DU CHSCT ET JE CONSTATE L'EXISTENCE DE DIVERS FACTEURS RÉVÉLATEURS

(EX : PLAINTES, NOMBREUSES DÉMISSIONS, FORT TURN-OVER,
ARRÊTS DE TRAVAIL EN CASCADE, ABSENTÉISME FRÉQUENT...)

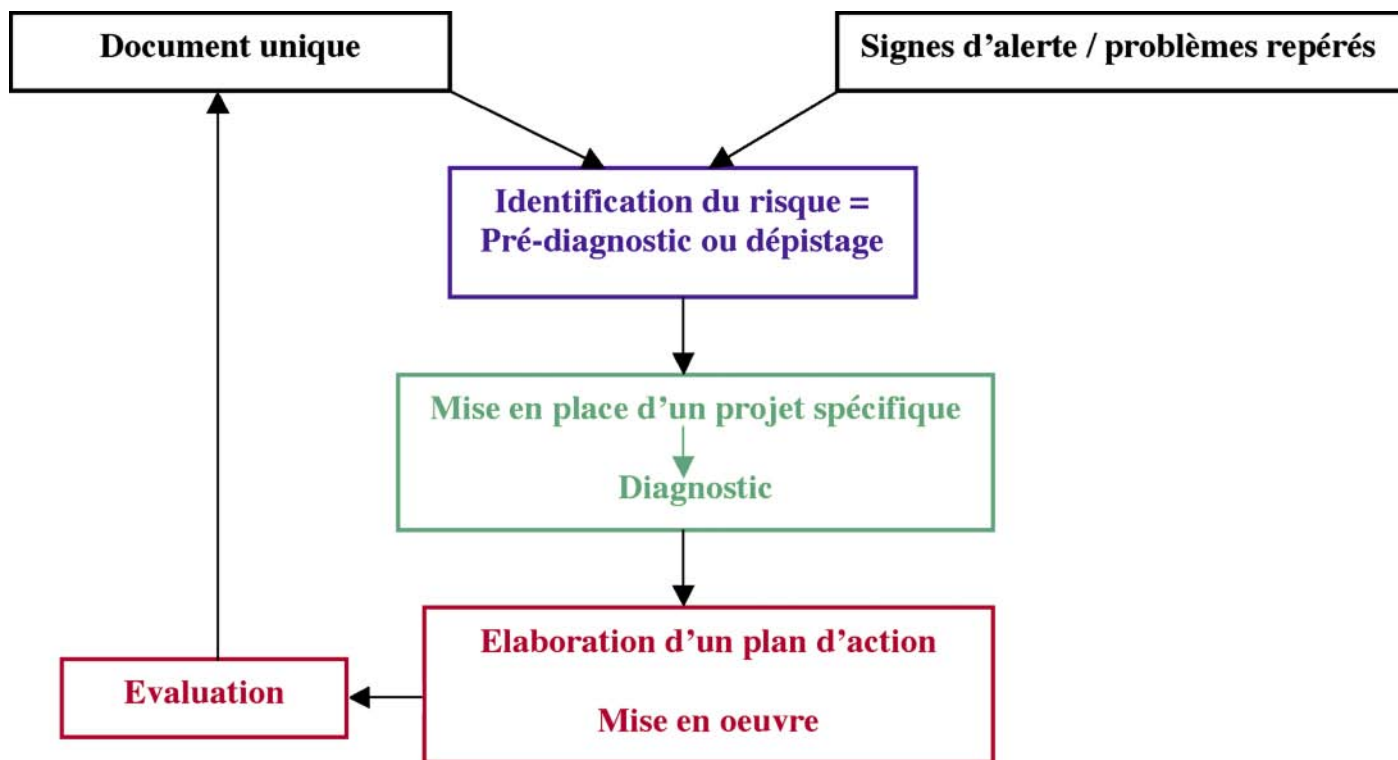
Que puis-je faire ?	Références juridiques	En vue de quoi ?
Mettre ces éléments à l'ordre du jour d'une réunion du CHSCT ou des délégués du personnel	L4614-7 et L4612-9 du code du travail	Les porter à la connaissance de l'employeur et commencer à travailler sur leur résolution
Exercer, si le danger est grave et imminent, le droit d'alerte du CHSCT	L4131-2 du code du travail	Après information écrite, l'employeur doit procéder sur-le-champ à une enquête avec les représentants du personnel
Demander une expertise sur les conditions de travail	L4614-12 du code du travail	Le coût de cette expertise est à la charge de l'employeur, qui peut la contester devant les tribunaux
Proposer de lancer une action de prévention (type démarche de projet cf schéma de synthèse)	Pour aider à poser un diagnostic, préalable aux actions de prévention L4612-3 du code du travail	Eviter la survenue d'atteintes à la santé liées aux RPS



Les RPS sont des risques professionnels à part entière sur lesquels il est possible d'agir avec une démarche appropriée.

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)

CONTACTS ET RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

Structure	Adresse	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	Mme Brigitte THERIN Tél. : 02.35.03.40.53 votre demande sera relayée au contrôleur de votre secteur
La Maison de l'Avocat	Espace du Palais, 6 allée Eugène Delacroix, 76000 Rouen	Tél : 02 32 08 32 70

Les associations de victimes

<p>Aide aux Victimes par la Réparation et l'Entraide (AVRE 76) 216, boulevard de Strasbourg 76600 LE HAVRE Tél : 02.35.21.76.76 courriel : avre.76@wanadoo.fr</p>	<p>Association d'Aide aux Victimes et d'information sur les Problèmes Pénaux (AVIPP) 1 rue Guillaume le Conquérant 76000 ROUEN Tél : 02.35.70.10.20 courriel : avipp@wanadoo.fr</p>
<p>Le numéro national d'aide aux victimes 08 842 846 37 du lundi au vendredi de 9h à 21h Week-end de 10h à 17h</p>	

Autres organisations

Les Conseils des Prud'hommes,
Les organisations syndicales de salariés,
Les services sociaux du travail, etc.

Plus d'informations sur ces acteurs disponibles sur le site :
www.cdad-seinemaritime.justice.fr ou www.cdad-eure.justice.fr

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