

GUIDE PRATIQUE SALARIÉS ET REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

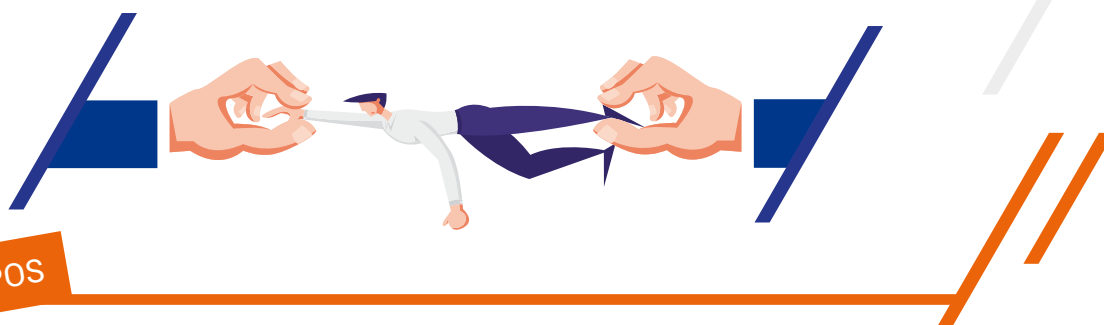


LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

LES RISQUES
PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE

DEFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

- > Stress au travail : c'est 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.
- > Violences externes : insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre de son travail par des personnes extérieures à l'entreprise.
- > Violences internes : harcèlement sexuel ou moral, conflits professionnels.
- > Les effets de l'organisation du travail : les changements dans le travail et dans son contenu, la charge de travail, ..., peuvent générer un épuisement professionnel, qui peut être physique, mental ou émotionnel. Ces effets peuvent avoir un impact conséquent sur les individus, les collectifs de travail et les résultats de l'entreprise.



AVANT-PROPOS

L'accord national interprofessionnel du 02 juillet 2008 sur le stress au travail, doublé d'un accord du 26 mars 2010 sur la prévention du harcèlement et des violences au travail, a permis aux partenaires sociaux de prendre en compte la problématique des risques psychosociaux au travail. Cette problématique a également été remise au centre de l'attention dans l'accord national interprofessionnel « pour une prévention renforcée et une offre renouvelée en matière de santé au travail et conditions de travail » du 09 décembre 2020.

Le contenu de ces accords a pris une forme obligatoire par arrêtés d'extension du ministre du travail, qui les rendent applicables dans toutes les entreprises des secteurs d'activités qu'ils recouvrent.

Par ailleurs, le collège d'experts du comité d'orientation des conditions de travail (COCT) a précisé les six familles de facteurs de risques professionnels susceptibles de favoriser l'émergence de risques psychosociaux, et sur lesquels il est possible d'intervenir et d'agir. En effet, qu'il s'agisse de travailler en prévention sur le domaine de l'intensité du travail, du temps de travail, des exigences émotionnelles, de l'autonomie des travailleurs, de la qualité des rapports sociaux au travail, comme sur les conflits de valeurs données au travail ou à la perception de l'insécurité de la situation de travail, des facteurs et critères objectivables existent et permettent non seulement d'appuyer un diagnostic pertinent des situations de travail, mais également d'y asseoir des actions effectives.

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 mieux connaître leurs droits et possibilités d'agir pour contribuer à prévenir ces risques dans l'entreprise et pour aider les salariés qu'ils représentent.



L.4121-1 du code du travail

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.

L.4121-2 du code du travail

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L.4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° Eviter les risques ;
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L.1152-1 et L.1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L.1142-2-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

L.1152-1 du code du travail

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.

L.1153-1 du code du travail

Aucun salarié ne doit subir des faits :

- 1° soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;
- 2° soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit de tiers.

Cette interdiction vaut également pour toute « personne en formation ou en stage, candidat à un recrutement, à un stage ou à une formation » (article L.1153-2).

L.2312-9 du code du travail

Dans le champ de la santé, de la sécurité et des conditions de travail, le comité social et économique :

- 1° Procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs, notamment les femmes enceintes, ainsi que des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article L.4161-1 ;
- 2° Contribue notamment à faciliter l'accès des femmes à tous les emplois, à la résolution des problèmes liés à la maternité, l'adaptation et à l'aménagement des postes de travail afin de faciliter l'accès et le maintien des personnes handicapées à tous les emplois au cours de leur vie professionnelle ;
- 3° Peut susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral, du harcèlement sexuel et des agissements sexistes définis à l'article L.1142-2-1. Le refus de l'employeur est motivé.

L.2312-12 du code du travail

Le comité social et économique formule, à son initiative, et examine, à la demande de l'employeur, toute proposition de nature à améliorer les conditions de travail, d'emploi et de formation professionnelle des salariés, leurs conditions de vie dans l'entreprise ainsi que les conditions dans lesquelles ils bénéficient de garanties collectives complémentaires mentionnées à l'article L.911-2 du code de la sécurité sociale.

Dans le cadre d'une évaluation des risques psychosociaux, ou d'une enquête, les directeurs d'entreprises, les chargés de la santé et de la sécurité au travail, les représentants du personnel, peuvent très utilement s'appuyer sur la classification issue du rapport Gollac, qui a le mérite de parler du travail réel, pour analyser la situation de l'entreprise et aider à formaliser le recueil de facteurs de risques psychosociaux.

Ce rapport synthétise en six axes les facteurs psychosociaux de risque liés au travail mis en évidence par la littérature scientifique, dans lesquels tout un chacun peut reconnaître ses conditions de travail, quelle que soit l'organisation du travail dans laquelle il se trouve placé.

Il s'agit d'une aide à l'investigation des facteurs de risques psychosociaux auxquels sont susceptibles d'être exposés les travailleurs. Il convient d'en déterminer les ressources et les contraintes en analysant le travail réel.

La mesure de l'intensité du travail et du temps de travail : Certains questionnaires fréquemment utilisés investiguent quelques variables et leur ressenti : le lien entre le vécu et l'intensité de la demande, la latitude décisionnelle dont on dispose et le soutien social que l'on reçoit pour Karasek ou l'effort requis par l'activité et la récompense reçue pour Siegrist. Au delà de cette perception, il convient d'analyser la nature du travail réalisé, ses exigences, la répartition du travail, ses effets sur l'homme et les résultats de son travail. L'intensité et la **complexité** du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence de compétences élevées. Le temps de travail influe sur la santé par sa durée et son organisation et peut déséquilibrer les temps consacrés à la vie personnelle et professionnelle.

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses émotions, dans les interactions du travail ou compte tenu du travail lui-même (confrontation à la souffrance ou à la mort, activités à risques). Il s'agit d'aborder la peur liée à l'activité, au portage des responsabilités, aux éventuelles exigences de loyauté et de réserve de l'encadrement, aux relations directes avec les clients ou les donneurs d'ordres, ...

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail par les moyens dont il dispose et son pouvoir d'agir (selon les contrôles, la nécessité de validation préalable à l'action, les exigences de reporting, ...), la participation aux décisions et la possibilité d'échanger sur le travail, ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. Elle est liée aux attendus du travail et à l'évaluation des résultats du travail, par les notions de « travail bien fait » et des débats essentiels autour de celui-ci.

Les rapports sociaux et les relations au travail sont les rapports entre travailleurs, ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie, notamment dans la qualité du dialogue social et le respect de l'organisation et des obligations de santé et sécurité. Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent la nature et la qualité des relations avec les collègues et la hiérarchie, notamment sur la possibilité de soutien et d'entraide, la reconnaissance au travail avec les procédures d'évaluation, les critères de la rémunération et d'évolution de carrière, et leur ressenti en terme de transparence, d'équité et de justice. Ils intègrent les notions de justice organisationnelle et de respect des personnes, dans leurs caractéristiques (pertes de capacité,



personnes vulnérables, égalité femme/homme, contrats ou statuts particuliers comme le fait d'être représentant du personnel, ...), ou des actions illégitimes (discriminations, mesures vexatoires, atteintes potentielles à la dignité,...)

Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle, sociale ou personnelle... On investigate ici le sens donné au travail, en lien avec le respect des règles de l'art ou du métier pour un travail bien fait et en sécurité, (les exigences contradictoires et les compromis inacceptables ou coûteux pour les personnes, le travail empêché ou inutile, le travail en miette ou dans l'urgence permanente, le travail dangereux pour soi ou autrui, ...) avec les notions d'intérêt du travail, d'utilité, de motivation, de responsabilité et d'identité au travail,

L'insécurité de la situation de travail comprend l'insécurité socio-économique, les changements non maîtrisés de la tâche et des conditions de travail, du métier ou de l'avenir professionnel, notamment avec l'évolution des capacités de travail. L'insécurité socio-économique peut provenir du risque de perdre son l'emploi, du risque de voir baisser le revenu ou du risque de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de sa carrière. Les contraintes liées à l'environnement de travail, des conditions de travail non soutenables sont aussi génératrices d'insécurité. De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements incessants ou incompréhensibles, ou l'épuisement des capacités d'adaptation en lien avec l'augmentation constante d'exigences.

On peut utiliser ces 6 axes de 2 façons :

- 1) en « check-list » interne, afin de ne pas omettre de facteurs importants lors de la préparation ou lors de l'enquête RPS en entreprise ; elle constitue alors un utile tableau de bord récapitulatif, qu'il est possible d'alimenter au fur et à mesure.

Ce document permettra donc a minima de synthétiser les facteurs de RPS issus de constats aussi divers que ceux tirés des témoignages reçus, des échanges avec l'employeur, des divers documents présents dans l'entreprise ou établis par des acteurs externes (médecin du travail, consultant, ...) et de les capitaliser. Son utilisation est plus particulièrement recommandée pour des situations où il faut mettre en cohérence de nombreux constats venant de sources différentes (témoignages directs de salariés, enquête des représentants du personnel, données sociales de l'entreprise, éléments de la fiche d'entreprise du médecin du travail, ...).

- 2) en document de synthèse d'une action d'évaluation des RPS dans une unité de travail, permettant ainsi de disposer d'un support unique et de compiler sur celui-ci les indications répertoriant tous les constats en la matière.

Autre avantage, il permet en outre, éventuellement, de constituer le support matériel du volet RPS du document unique d'évaluation des risques professionnels.

Cette grille, après discussion avec le personnel et/ou ses représentants, participe également à faciliter la détermination par l'employeur du plan d'actions de prévention qu'il devra mettre en œuvre pour le traitement des facteurs de risques psychosociaux qui y sont reportés, sur le mode « une case, ou un ensemble de cases, identifiant un facteur de risque = une action ou un groupe d'actions de prévention à définir et à mettre en œuvre pour le supprimer ou le corriger ».

Le contenu porté dans cette grille ne vise pas à garantir l'exhaustivité de l'analyse mais permet déjà de démarrer avec un support la démarche d'évaluation des risques, et d'être actualisable aisément en fonction des problématiques ainsi détectées, soit qu'elles auront été résolues, soit qu'elles permettront de mentionner des nouveaux facteurs de risques qui auraient pu émerger ultérieurement. Actualiser ces éléments, les inscrire après discussion et enquête dans un tableau de bord permet de fixer l'évaluation des RPS pour en extraire des éléments de compréhension, en identifiant les ressources existantes et en les replaçant dans leur contexte organisationnel, et offre la possibilité de sortir du piège des « solutions évidentes » dans la finalité, potentiellement, d'en « trouver les bonnes ».



Exigences du travail	Exigences émotionnelles	Manque d'autonomie et de marges de manœuvres	Manque de soutien social	Conflits de valeurs	Insécurité du travail et de l'emploi
Quantité, pression temporelle, complexité, conciliation vie privée - vie professionnelle	Devoir maîtriser et façonner ses propres émotions, voire devoir les cacher	"Latitudes décisionnelles" comprenant également la participation aux décisions, l'utilisation et le développement des compétences	Reconnaissance du travail, coopération, soutien hiérarchique et des collègues, cohérence et explicitation des objectifs, communication en milieu de travail	Agir en opposition avec sa conscience et ses valeurs professionnelles, conflits éthiques	Changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail, changements incessants ou incompréhensibles
Fait générateur de l'enquête : violence physique et psychique exprimée comme bilatérale: altercation d'1/2 heure le 13.09.17 ("J'ai pété un plomb, j'ai donné un coup de poing dans le panneau")	Données rh : tensions relationnelles sous-jacentes sur les horaires (fermeture et ouverture du magasin, modifications de plannings à la dernière minute)	Témoignages : horaires imposés et menace si refus de les accepter	Témoignages : manque de respect en public de la salariée envers le directeur (regards moqueurs, "ne sert à rien et devrait dégager", "j'en ai marre de celle-là")	Témoignages : absence d'équité dans l'attribution des pauses	CHSCT : attribution des effectifs cibles du magasin selon un ratio lié au chiffre d'affaire prévisionnel. Problématique d'adaptation à l'activité réelle du magasin ?
Témoignages : "je faisais 7 jours sur 7", "40h par semaine pour 30h prévues au contrat"	Témoignages : "froid sur le magasin", "ambiance pesante"	Données rh: absence de possibilité de recrutement même temporaire, sans aval du groupe (n+3)	Témoignages : manque de respect du directeur envers la salariée ("pauvre fille")		Données RH : modifications très fréquentes des plannings de travail
Données RH (pointages) : durée temps partiels non respectée		Témoignages : "enfant ou pas tu travailleras le mercredi", absence de prise en compte des difficultés personnelles	Témoignages : stress des autres travailleurs dans cet état de conflit		Données RH : recours aux cdd sans respect des règles légales (tiers-temps)
Données RH : problématique d'effectifs à remplacer temporairement (absences longues maladies) / absentéisme de longue durée à compenser par les présents (charge de travail ++)		Témoignages : absence d'identification claire du décideur final (directeur / superviseur / siège ?) Sur l'organisation du magasin et des horaires par les salariés			Données RH : 95 CDD conclus avec 14 salariés entre janvier et octobre 2017
Données RH (pointages) : durées du travail maximales dépassées régulièrement (+10 heures +48 heures)		Témoignages : interventions du siège pour modifier des horaires dans le magasin, sans validation ni accord du directeur			CHSCT : absence d'attribution d'effectifs supplémentaires, potentiellement nécessaires, pour les activités spéciales (semaines promotionnelles)
Données rh : repos hebdomadaire non attribué systématiquement					Chsct: pas d'évaluation de la charge de travail réelle (physique et mentale) dans le magasin
Témoignages : "on court tout le temps"					
Données RH : remplacement des absents à temps plein par des précaires à 30h / semaine (heures ainsi manquantes non compensées)					
Nomenclature des facteurs de risques détectés :	En orange : violences internes, physiques et psychologiques	En bleu : facteurs d'organisation du travail dysfonctionnants, susceptibles de générer des rps (précarité, charge de travail)	En vert: manque d'équité entre les travailleurs, exprimée et ressentie	En noir : légitimité insitutionnelle du directeur de magasin	

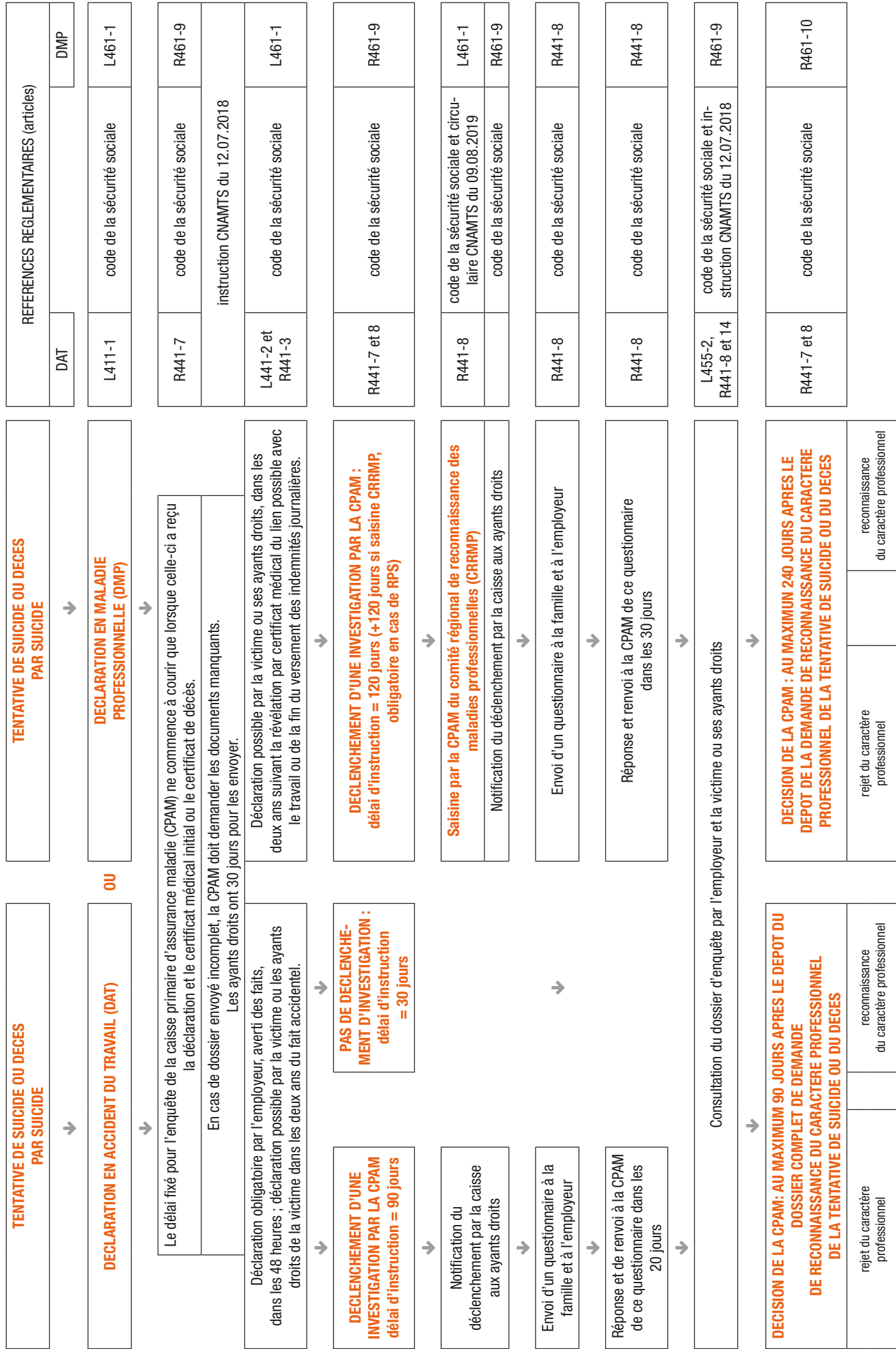
Par exemple, dans le tableau ci-contre, renseigné à partir d'une situation réelle en entreprise, il s'avère que le fait générateur (une violente altercation entre une salariée et sa directrice, dans le secteur de la grande distribution), que l'on pouvait analyser de prime abord comme un simple différend interpersonnel, implique, quand on élargit l'analyse en prenant en compte les axes du rapport Gollac, de nombreuses données liées à l'organisation du travail elle-même. Cette mise en cohérence permet ainsi de détecter des facteurs sur lesquels il devient possible d'agir.

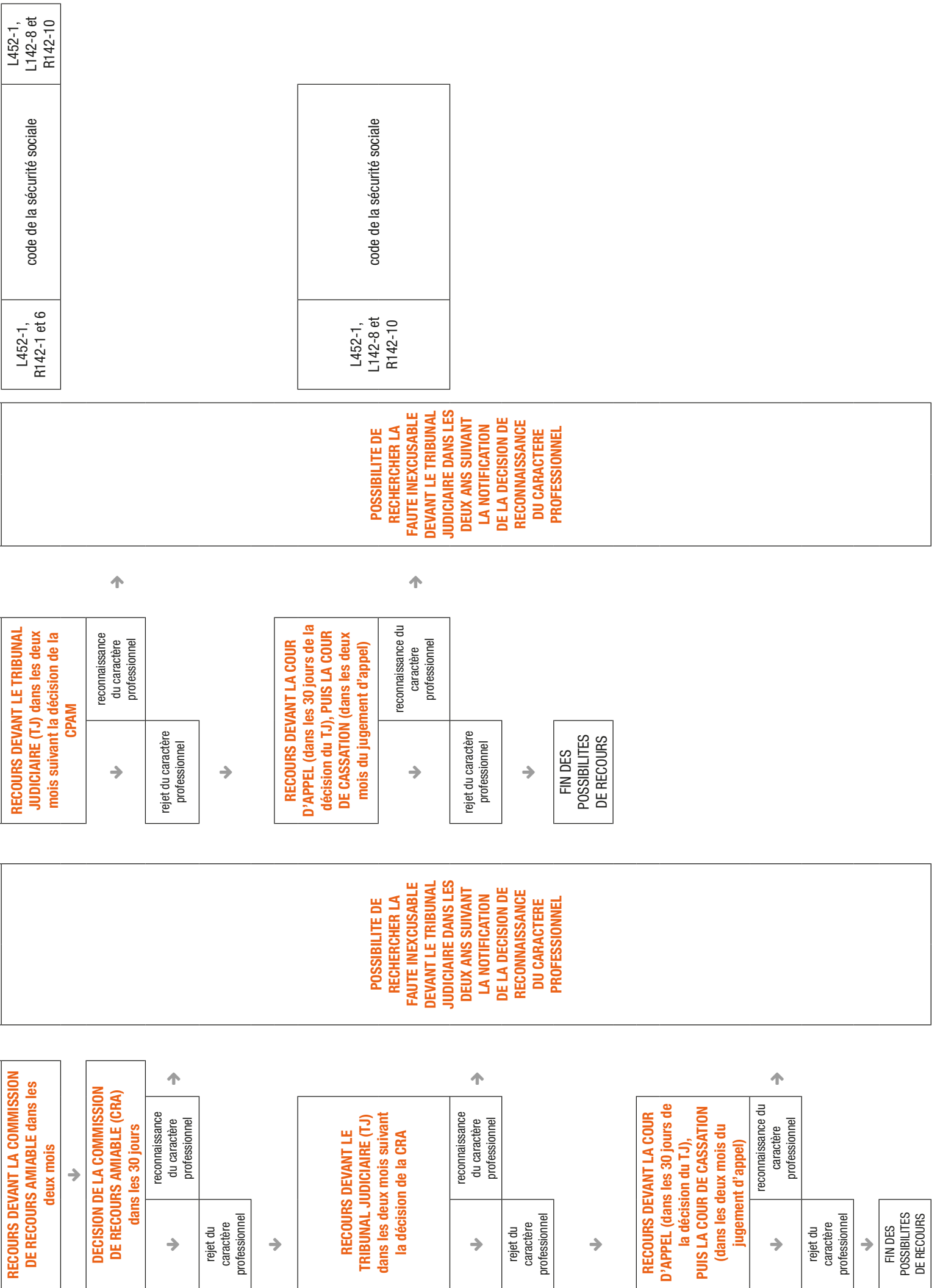
Ainsi, la mésentente entre deux personnes, replacée dans le contexte organisationnel d'espèce, paraît également, et au-moins autant, exprimer une fatigue continue générant un stress chronique...

- du fait de la difficulté à organiser les tâches au quotidien dans le magasin (absence de possibilité de gestion planifiée des horaires, induisant une forte intensité du travail, destinée à compenser le sous-effectif, inadaptation de l'effectif « de référence » à l'activité réelle du magasin, remplacement des personnels à temps plein en arrêt de travail par des personnes à temps partiel...),
- mais aussi du fait qu'il est autorisé tacitement de mettre à l'écart les décisions de gestion de la directrice du magasin en « passant » au-dessus d'elle,

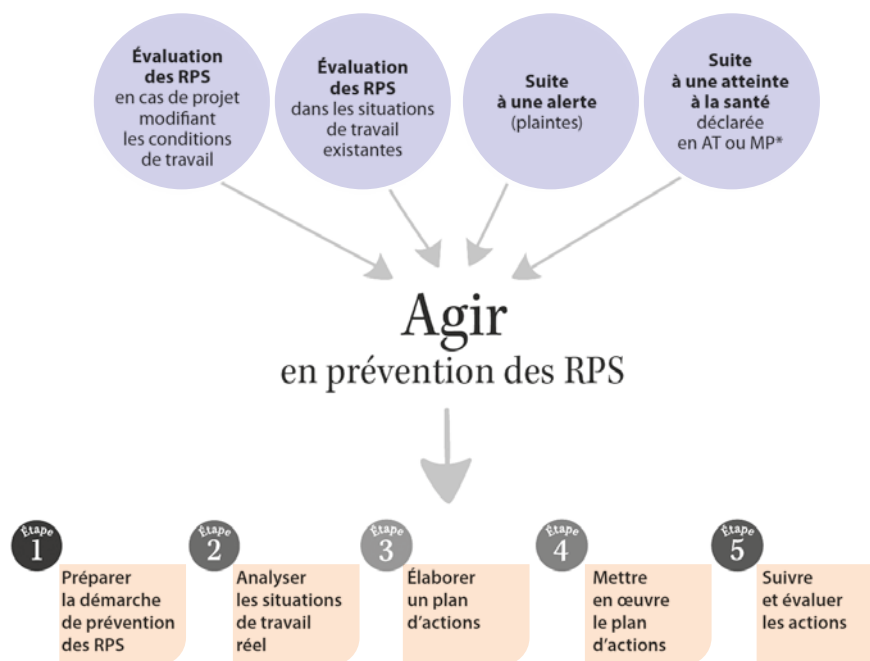
... plutôt que du fait des difficultés managériales liées au caractère des deux personnes qui se sont disputées.

PROCÉDURE DE RECONNAISSANCE EN ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES





DÉMARCHE GLOBALE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (SCHÉMA DE SYNTHÈSE)



La prévention primaire est centrée sur le travail réellement effectué et son organisation et consiste à combattre le risque à la source. Elle se traduit par une évaluation des risques, un diagnostic approfondi et un plan d'action. Cette approche permet une prévention durable et efficace.

La prévention secondaire a pour but de renforcer la résistance des salariés, notamment au stress. Elle ne s'attaque pas aux causes réelles des RPS et son impact est limité en efficacité et dans le temps.

La prise en charge médico psychologique des salariés en souffrance (**prévention tertiaire**) consiste à éviter que leur état de santé ne se détériore davantage. Indispensable en cas de situation grave (suicide, cas de harcèlement avéré,...), ce type de réponse doit être associé à des actions de prévention primaire et doit être préparé en amont avec le service de santé au travail.

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.

> Identification du risque ou comment poser le problème

1

Cette étape consiste à faire un état des lieux en organisant le recueil d'indicateurs, d'événements RPS, par exemple sur le mode retenu par la brochure INRS ED 6012. Ce travail permet d'identifier des secteurs ou groupes de salariés plus particulièrement exposés aux risques psychosociaux mais aussi de construire un consensus sur la présence des RPS.

> Diagnostic approfondi ou comment comprendre le problème

2

Il permet, au travers de l'analyse de l'activité réellement effectuée, de mettre en évidence les contraintes liées au travail et à l'organisation du travail mais aussi les marges de manœuvre, et leurs effets respectifs sur la santé des salariés. Pour appuyer la démarche, il est possible de s'entourer de compétences extérieures (ergonome, psychodynamicien, psychologue, sociologue,...). Dans ce cas, l'établissement d'un cahier des charges vous permet de formaliser votre demande et de préciser vos besoins. Les résultats sont présentés aux acteurs de l'entreprise (groupe projet, CSE, direction, salariés) en vue d'une validation.

> Elaboration et mise en place du plan d'action ou comment résoudre le problème

3

Le diagnostic doit aboutir à la formulation de pistes d'action ou de préconisations. L'employeur établit un plan d'actions à partir de celles-ci et les formalise, en définissant les moyens alloués à la réalisation de ces pistes, leur pilote et un échéancier de réalisation. Cela permet également de renseigner le Document Unique. Il conviendra de prévoir l'évaluation des résultats de l'action.

Tiré de la brochure INRS ED6349

J'ESTIME ÊTRE VICTIME DE CONDITIONS DE TRAVAIL DÉGRADÉES (VIOLENCES, HARCÈLEMENTS, ...)

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 et participer à l'enquête qui peut s'ensuivre
En aviser mon employeur, éventuellement par écrit, avec possibilité de copie à l'inspection du travail ou à la CARSAT	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'établissement	Afin qu'il fasse une déclaration d'accident du travail et qu'il prenne toute disposition pour faire cesser le problème
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 médecin spécialiste
Prendre contact avec un service d'information, services d'information des DREETS, FNATH, ...	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 et ou la CARSAT	Pour qu'elle déclenche, par une intervention dans l'entreprise, si elle estime justifiée, une enquête sur la situation décrite	M'aider à rétablir des conditions normales de travail et/ou à faire valoir mes droits
Contacter une association de victimes, 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
Contacter un avocat	Pour me conseiller et m'aider, le cas échéant, à constituer juridiquement mon dossier	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



Je dois éviter de démissionner afin de 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 du protocole UNEDIC n° 14 du 19 février 2009 (dans ce cas précis un dépôt de plainte auprès du procureur de la République est indispensable).



J'ai le droit de déclarer moi-même comme accident du travail les faits que je dénonce et qui ont porté atteinte à ma santé, dans les deux ans qui suivent l'évènement, en envoyant un courrier à la CPAM de mon domicile accompagné de mon certificat médical initial OU je peux déposer une demande de reconnaissance de maladie à caractère professionnel par courrier à la CPAM de mon domicile.

J'AI CONNAISSANCE DE MAUVAISES CONDITIONS DE TRAVAIL

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 CARSAT, à l'inspection du travail, évoquent ces problèmes en réunion, exercent leur droit d'alerte, recourent à un expert extérieur	Caractériser la réalité du problème et inciter à trouver des solutions dans le cadre d'une action de prévention
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	Afin qu'il procède à une enquête et prenne toute disposition pour faire cesser le problème
Prendre contact avec le médecin du travail	Pour lui signaler les faits, afin qu'il apporte son expertise médicale et technique sur ce problème, et fasse des préconisations à l'employeur	Contribuer à analyser et solutionner le problème
Prendre contact avec l'inspection du travail et/ou la CARSAT	Pour qu'elle déclenche, si elle la juge justifiée, une enquête sur les faits dont je l'aurais informée	Contribuer à comprendre le problème et rétablir des conditions de travail normales et/ou à faire valoir mes droits

JE SUIS TÉMOIN DE OU CONFRONTÉ À UN ACTE GRAVE (HARCÈLEMENT SEXUEL, 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	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	Afin qu'il procède à une enquête et prenne toute disposition pour faire cesser le problème
Prendre contact avec le médecin du travail	Pour lui signaler les faits, afin qu'il apporte son expertise médicale et technique sur ce problème, et fasse des préconisations à l'employeur	Contribuer à analyser et solutionner le problème
Prendre contact avec l'inspection du travail et/ou la CARSAT	Pour qu'elle déclenche, si elle la juge justifiée, une enquête sur les faits dont je l'aurais informée	Contribuer à solutionner le problème et rétablir des conditions de travail normales

- 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, qui peut être déclaré en accident du travail. 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.
- La plainte ou l'information de ces événements auprès de l'inspection du travail sera toujours traitée comme confidentielle et l'identité du salarié ne sera pas dévoilée sans son consentement.



JE SUIS REPRÉSENTANT DU PERSONNEL ET JE CONSTATE L'EXISTENCE DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX (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 comité social et économique (CSE)	L.2312-9 et L.2312-12 du code du travail	Les porter à la connaissance de l'employeur et commencer à travailler sur leur résolution
Exercer le droit d'alerte du CSE	L.2312-59 et L.2312-60 du code du travail	Après information écrite, l'employeur doit procéder sur-le-champ à une enquête avec les représentants du personnel
Proposer de lancer une action de prévention	L.2312-8, L.2312-9 et L.2312-12 du code du travail	Pour poser un diagnostic, apporter des éléments de compréhension objectifs et de façon neutre, et élaborer des propositions d'actions
Voter une expertise sur les conditions de travail, par un expert « qualité du travail et de l'emploi » habilité. Le coût de cette expertise est à la charge de l'employeur, qui peut en contester le principe.	L.2315-78, L.2315-80 et R.2315-94 du code du travail	Pour aider à poser un diagnostic sur les conditions de travail et éviter la survenance d'atteintes à la santé liées aux RPS et agir en prévention primaire de ces risques



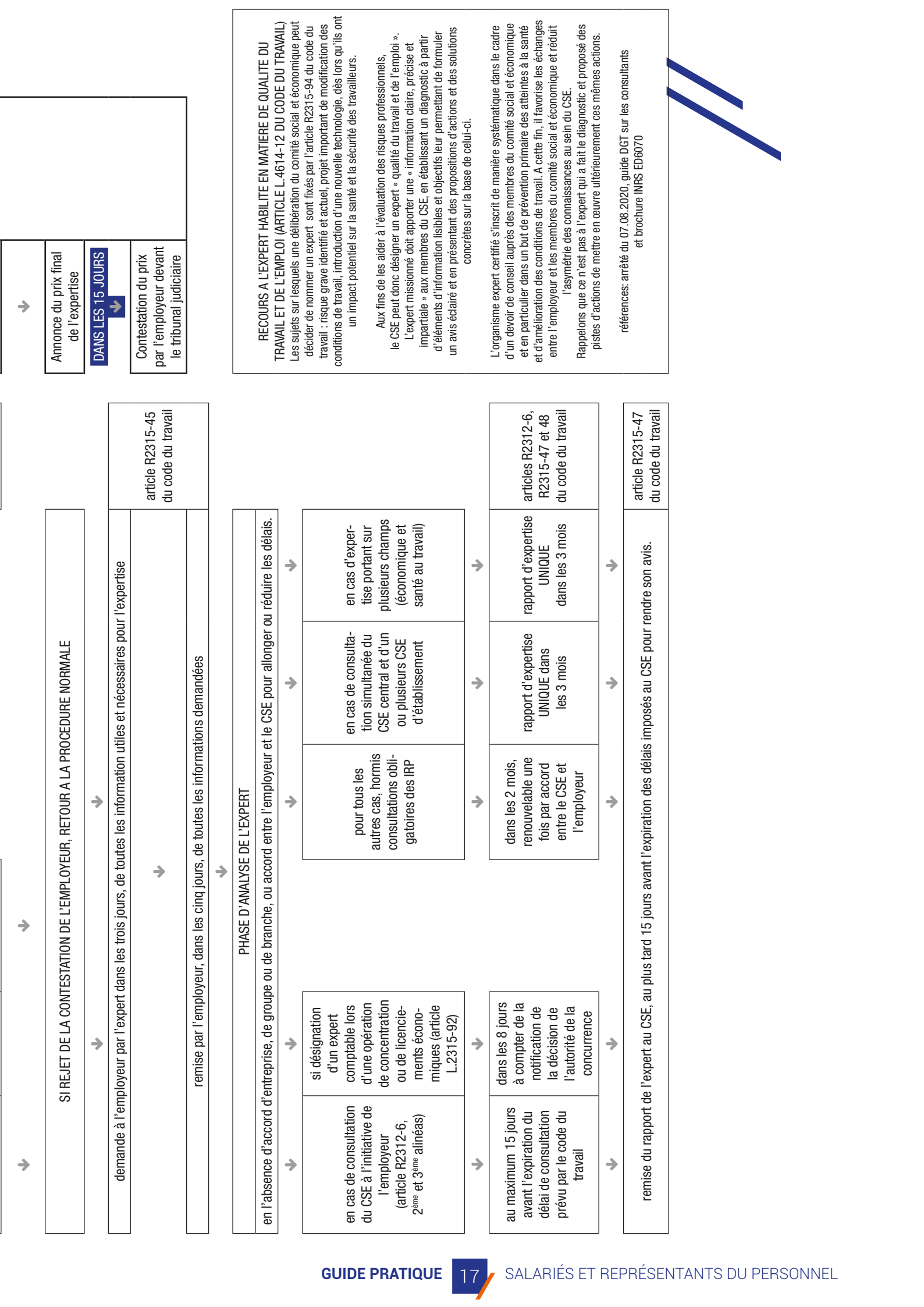
Les représentants du personnel doivent faire un travail d'objectivation des événements et de relevé des indicateurs pour pousser à initier la démarche de prévention avec l'employeur.

Conformément aux dispositions de l'article L.2314-1 du code du travail, un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes est désigné par le comité social et économique parmi ses membres, sous la forme d'une résolution adoptée selon les modalités définies à l'article L. 2315-32, pour une durée qui prend fin avec celle du mandat des membres élus du comité. Une fois formé ce référent, qui peut être un membre suppléant du CSE, peut utilement être moteur dans la démarche d'analyse et de prévention des risques psychosociaux liés à ce type d'agissements.



**MODALITES ET DELAIS DE CONTESTATION D'UN
EXPERT DESIGNÉ PAR LE COMITÉ D'HYGIENE,
DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL
(CHSCT; secteur public, certains établisse-
ments du secteur sanitaire et social)**







CONTACTS ET RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

Structure	Adresse	Contacts
Les directions départementales de l'emploi, du travail, et des solidarités (DDETS) des cinq départements normands	Evreux, Dieppe, Le Havre et Rouen Alençon, Cherbourg et Hérouville Saint Clair	Inspection du travail (sur RDV) Coordonnées sur le site de la DREETS Normandie https://normandie.dreets.gouv.fr/Contacter-l-inspection-du-travail-18426 Services de renseignements (sans RDV) 0806 000 126
Le service prévention de la CARSAT Normandie	Caen, Rouen	prevention.rouen@carsat-normandie.fr prevention.caen@carsat-normandie.fr
L'ARACT	Haute-Normandie 108 avenue de Bretagne 76100 Rouen Basse-Normandie Parc Athéna - Immeuble Paséo 12 rue Ferdinand Buisson 14280 Saint Contest	02 32 81 56 40 02 31 46 13 90
Le médecin du Travail du Service de Prévention et de Santé au Travail auquel adhère l'entreprise.		

Les associations de victimes référencées par le Ministère de la Justice en région			
Aide aux Victimes par la Réparation et l'Entraide (AVRE 76) 168, rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 21 76 76	Associations 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 avipp@wanadoo.fr	ACJM de Coutances (siège) 18, rue de l'écluse Chette BP 405 - 50204 Coutances Tél : 02 33 19 05 87 acjm.siege@wanadoo.fr	ACJM de Coutances à Caen Tél : 02 31 35 67 10 acjm.caen@wanadoo.fr
Le numéro national d'aide aux victimes 08 842 846 37 / 08 VICTIMES du lundi au vendredi de 9h à 21h - Week-end de 10h à 17h		Violence Femmes Info, 3919 , 24h/24, 7jours/7	
DIS Dieppe Informations Services 13, rue de la République 76200 Dieppe Tél : 02 35 82 01 19	AVDE-ACJE 22, rue Joliot Curie 27033 Evreux Tél : 02 32 23 15 16	ACJM de Coutances à Alençon Tél : 02 33 32 20 00 acjm.alencon@wanadoo.fr	ACJM de Coutances à Cherbourg Tél : 02 33 78 98 49 acjm.cherbourg@wanadoo.fr
Autres contacts			
Le délégué local du défenseur des droits : www.defenseurdesdroits.fr			
Les unions locales et départementales des organisations syndicales de salariés			

Brochures utiles en libre téléchargement sur internet	Sites internet	
Comment agir en prévention INRS : ED 6349 RPS	Prévenir des RPS Et si vous faisiez appel à un consultant INRS : ED 6070 RPS Comment choisir un consultant guide DGT	Institut national de recherche et de sécurité (INRS) www.inrs.fr
Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider INRS : ED 6012	Des outils pour évaluer les facteurs de risque INRS : ED 6403, ED 6139	Ministère chargé du travail www.travail.gouv.fr https://normandie.dreets.gouv.fr/ CARSAT NORMANDIE www.carsat-normandie.fr
Démarche d'enquête paritaire du CSE concernant les suicides ou les tentative de suicide INRS : ED 6125	Faire le point RPS INRS : Outil 37 et 42	www.souffrance-et-travail.com



GUIDE PRATIQUE 19 SALARIÉS ET REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

