

# La souffrance au travail

*Les risques psychosociaux en entreprise*

**Guide pratique**  
**Salariés**  
**et représentants**  
**du personnel**

# Sommaire

- Avant-propos page 2
- Règlementation et interprétation des juges page 3
- J'estime être victime de stress, violence ou harcèlement page 4
- J'ai connaissance d'un problème de stress page 5
- Je suis témoin de ou confronté à un acte grave page 5
- Je suis représentant du personnel et je constate l'existence de divers facteurs révélateurs page 6
- Démarche globale de prévention des risques psychosociaux page 7
- Contacts et références documentaires page 8



## 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.

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.

## DEFINITION 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 (harcèlement sexuel ou moral, conflits exacerbés). Ils se traduisent par un mal-être au travail et une souffrance mentale et/ou physique des personnes qui y sont exposées.

## Règlementation et interprétation des juges

**L4121-1**  
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.

**L1153-1**  
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 L1153-2).

**L1152-1**  
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.

**L4612-1**  
du code  
du travail

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.

**L2313-2**  
du code  
du travail

Si un délégué du personnel constate, notamment par l'intermédiaire d'un salarié, qu'il existe une atteinte aux droits des personnes, à leur santé physique et mentale ou aux libertés individuelles dans l'entreprise qui ne serait pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir, ni proportionnée au but recherché, il en saisit immédiatement l'employeur. Cette atteinte peut notamment résulter de faits de harcèlement sexuel ou moral, de toute mesure discriminatoire en matière d'embauche, de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de classification, de qualification, de promotion professionnelle, de mutation, de renouvellement de contrat, de sanction ou de licenciement.

# 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 <b>et participer à l'enquête qui peut s'ensuivre</b>
En aviser mon employeur, éventuellement par écrit, <b>avec possibilité de copie à l'inspection du travail ou à la CARSAT</b>	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'établissement	Afin qu'il <b> fasse une déclaration d'accident du travail</b> 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 <b>vers un médecin spécialiste</b>
Prendre contact avec un service d'information, services d'information des <b>DIRECCTE, FNATH, ...</b>	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, par une intervention dans l'entreprise, si elle estime justifié une enquête sur la situation décrite	M'aider à rétablir des conditions normales de travail et/ou à faire valoir mes droits
Contacteur 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
Contacteur un avocat	Pour me conseiller et m'aider, le cas échéant, à constituer <b>juridiquement</b> 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 ne m'isole pas et j'en parle à mon entourage.
- 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 dans les deux ans comme accident du travail les faits que je dénonce, auprès de la CPAM de mon domicile, si mon employeur n'y a pas procédé (article L.441-2 du code de la sécurité sociale)*

# J'ai connaissance d'un problème de stress

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 rétablir des conditions de travail normales
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 CARSAT ou de l'inspection du travail	Lancer une action de prévention dans l'entreprise destinée à éviter la répétition 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 et assurer leur prise en charge notamment en déclarant en accident du travail les faits traumatisants
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 et conseiller l'employeur pour éviter la répétition des faits
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 répétition 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.
- 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.

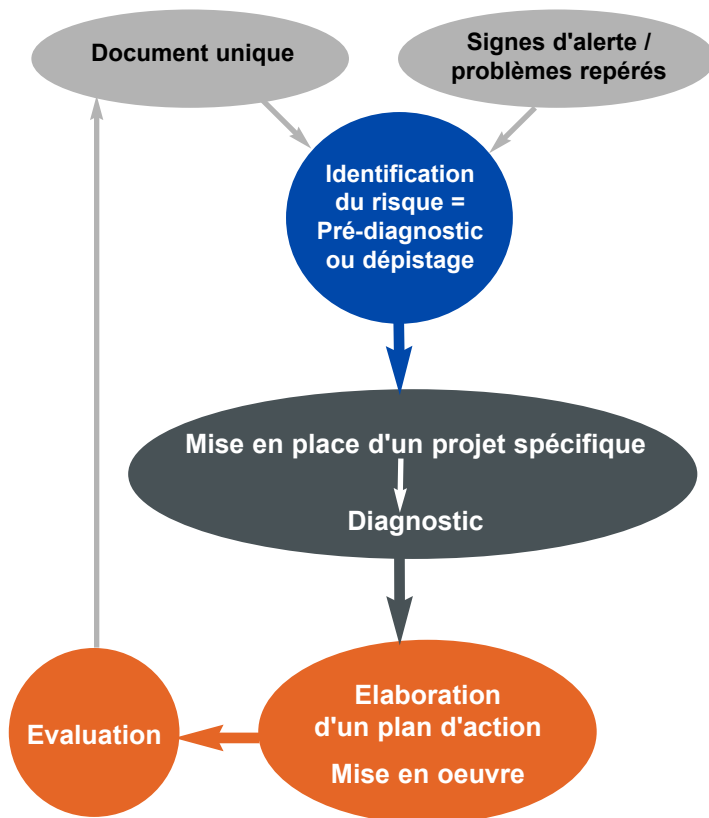
# Je suis représentant du personnel et je constate l'existence de divers facteurs révélateurs (ex : plaintes, nombreuses démissions, fort turn-over, arrêts de travail en cascade, absentéisme fréquent)

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 ou des délégués du personnel	L4131-2 et L2313-2 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	L4614-12 du code du travail	Pour poser un diagnostic, apporter des éléments de compréhension objectifs et de façon neutre, et élaborer des propositions d'actions
Si l'employeur refuse l'action précédente, demander en CHSCT une expertise sur les conditions de travail. Le coût de cette expertise est à la charge de l'employeur, qui peut la contester devant les tribunaux	Pour aider à poser un diagnostic, préalable aux actions de prévention L4612-3 du code du travail	Eviter 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.

# Démarche globale de prévention des risques psychosociaux (schéma de synthèse)



L'approche que nous recommandons consiste à combattre le risque à sa source (**prévention primaire**).

Elle est centrée sur le travail réellement effectué et son organisation. Elle se traduit par une évaluation des risques, un diagnostic approfondi et un plan d'action. Cette approche est la plus efficace à long terme, tant du point de vue de la santé des salariés que de celle de l'entreprise. Elle permet à l'employeur de répondre à ses obligations réglementaires de protection de la santé de ses salariés.

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 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.

**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 ou comment poser le problème

Cette étape consiste à faire un état des lieux en organisant le recueil d'indicateurs de dépistage, d'évènements 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.

## 2 Diagnostic approfondi ou comment comprendre le problème

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 importances dans la survenance d'effets délétères pour la santé. Pour garantir la démarche et l'objectivité des résultats, il est souhaitable de s'entourer de compétences extérieures (ergonome, psychodynamicien, psychologue, sociologue,...). Pour cela, l'établissement d'un cahier des charges vous permet de formaliser votre demande et de préciser vos besoins. 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 ou comment résoudre le problème

Les actions à mettre en œuvre sont définies à partir du diagnostic. Elles sont formalisées dans un plan d'action propre à l'entreprise, accompagnées d'un échéancier. 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 Unités Territoriales : de l'Eure et de la Seine Maritime de la DIRECCTE de Haute-Normandie du Calvados, de la Manche et de l'Orne	Evreux, Dieppe, Le Havre et Rouen  Alençon, Cherbourg et Hérouville Saint Clair	Inspection du travail (sur RDV) Services de renseignements (sans RDV)
Le service prévention de la CARSAT Normandie	Caen, Rouen	02 35 03 40 57
L'ARACT Haute-Normandie Basse-Normandie	108 avenue de Bretagne - 76100 Rouen 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 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 (AVPP) 1, rue Guillaume Le Conquérant 76000 Rouen Tél : 02 35 70 10 20 <a href="mailto:avipp@wanadoo.fr">avipp@wanadoo.fr</a>	ACJM de Coutances (siège) 18, rue de l'écluse Chette BP 405 50204 Coutances Tél : 02 33 19 05 87 <a href="mailto:acjm.siege@wanadoo.fr">acjm.siege@wanadoo.fr</a>	ACJM de Coutances à Caen Tél : 02 31 35 67 10 <a href="mailto:acjm.caen@wanadoo.fr">acjm.caen@wanadoo.fr</a>
DIS Dieppe Informations Services 13, rue de la République 76200 DIEPPE Tél : 02 35 82 01 19	Le numéro national d'aide aux victimes <b>08 842 846 37 / 08 VICTIMES</b> du lundi au vendredi de 9h à 21h - Week-end de 10h à 17h		ACJM de Coutances à Cherbourg Tél : 02 33 78 98 49 <a href="mailto:acjm.cherbourg@wanadoo.fr">acjm.cherbourg@wanadoo.fr</a>
	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 <a href="mailto:acjm.alencon@wanadoo.fr">acjm.alencon@wanadoo.fr</a>	

## Autres CONTACTS

Les Conseils des Prudh'ommes - Les organisations syndicales de salariés  
Les Maisons de l'avocat, les Maisons de la Justice et du droit

Plus d'informations sur ces acteurs disponibles sur les sites  
[www.cdad-seinemaritime.justice.fr](http://www.cdad-seinemaritime.justice.fr) ou [www.cdad-eure.justice.fr](http://www.cdad-eure.justice.fr)

Ouvrages utiles		Sites Internet
Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention (Réf. ED 6011)	Et si vous faisiez appel à un consultant (ED 6070)	L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) <a href="http://www.inrs.fr">www.inrs.fr</a>
Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider (Réf. ED 6012)	Guide consultant DGT	Ministère du travail <a href="http://www.travail.gouv.fr">www.travail.gouv.fr</a> et <a href="http://travailler.mieux.gouv.fr">travailler.mieux.gouv.fr</a>  CARSAT Normandie <a href="http://www.carsat-normandie.fr">www.carsat-normandie.fr</a>
Démarche d'enquête paritaire du CHSCT concernant les suicides ou les TS (ED6125)	«La souffrance au travail» Guide pratique Salariés et Représentants du Personnel	ARACT <a href="http://www.aract.fr">www.aract.fr</a>