Carsat Retraite & Santé au travail
Bretagne

« Stress, harcèlement, agression, burnout :

en finir avec les idées reçues »

Hélène GOUESNARD
Hervé LAINE
Contrôleurs de Sécurité
CARSAT Bretagne

La Carsat Bretagne, votre interlocuteur en région, pour

www.carsat-bretagne.fr

Les particularités de la Prévention des RPS

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

C’est le seul risque professionnel pour lequel le travail de prévention peut participer **au risque lui-même**.

Il est donc nécessaire de mettre en place des **conditions de réussite** pour pouvoir mener une démarche de prévention des RPS.

Une démarche de prévention qui n’aboutit pas à des transformations concrètes de la situation de travail dégradée, risque à terme de générer davantage de souffrance au travail.

Une démarche de Prévention des RPS

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

- Conditions sociales
  - **Pas de recherche de responsabilité** morale, juridique ou psychologique
  - Centrer sur **le travail**
  - Protection de **la parole** maximum

- Conditions méthodologiques
  - Développer une **culture** en santé sécurité, par **la sensibilisation** et la formation des acteurs
  - **Mobiliser l'entreprise** sur ce sujet par l' engagement de la direction et l'implication des IRP
  - **Structurer la démarche** de prévention des RPS par la mise en place d'une **conduite de projet**

Développer une culture de prévention

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

➢ Partager un langage commun sur les RPS

- Dédramatiser le sujet des RPS
  - Pour inciter les salariés à parler des risques psychosociaux et les orienter vers les bons acteurs
  - Pour se lancer dans une démarche de prévention
- Partager un même cadre de référence, notamment pour donner aux managers des clés de compréhension sur les RPS

➢ Mobiliser l'entreprise pour agir en prévention

➢ Conduire un projet pour transformer les situations de travail dégradées

Carsat Retraite & Santé au travail
Bretagne

Sensibilisation aux Risques PsychoSociaux

La Carsat Bretagne, votre interlocuteur en région, pour

www.carsat-bretagne.fr

Définition des Risques Psychosociaux

« **Les Risques PsychoSociaux** concernent notamment les situations de travail à risque de stress, de violences internes et de violences externes ».

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

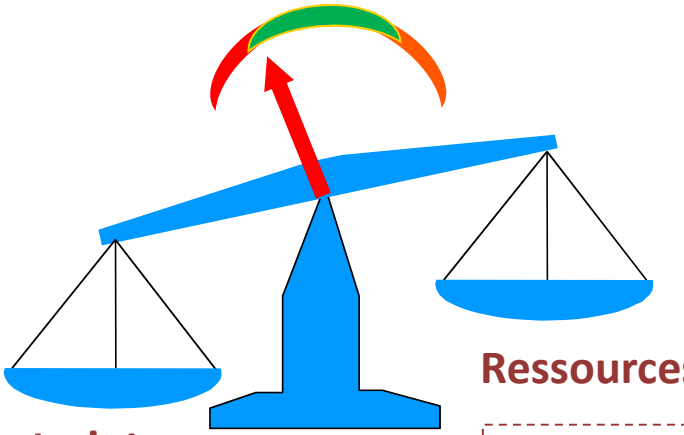
« **Les RPS** sont entendus comme risques pour la sante mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emplois et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des RPS, présidé par M. Gollac, 2011

Définition du Stress au travail

" Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail, 2002



Charge de travail, pression temporelle, manque de matériel …

Formation, expérience, soutien des collègues…

Définition des Violences Internes

- **Relations de travail qui se détériorent** :
  - Propos désobligeants, insinuations, humiliations ou brimades, insultes, comportements à connotation sexuelle, actes violents, critiques injustifiées, mise au placard…
  - Ces violences peuvent être exercées par une personne ou un groupe de personnes, détentrice(s) ou non d'une autorité hiérarchique, à l'encontre d'un ou plusieurs autre(s) salarié(s).
  - Pas de profil type auteur/victime.

Définition du harcèlement moral

- Le « **harcèlement moral** » est une notion juridique défini à l'art L1152-1 du code du travail :
  - Répétition d'agissements hostiles qui ont pour but ou conséquence une dégradation des conditions de travail susceptible d'affecter la dignité, la santé et le devenir professionnel de la personne.
  - Tout conflit interne, tout désaccord non réglé dans le travail ne doit donc pas être assimilé à du harcèlement.

Ne pas confondre

- Le stress au travail
- L'exercice du pouvoir hiérarchique
- Les difficultés relationnelles au travail
- Une agression ponctuelle

Une différence d'appréciation de la qualité du travail peut être ressentie comme du harcèlement…

Seul le vocabulaire de "souffrance au travail" doit être retenu.

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

En finir avec les idées reçues

Un peu de stress, c'est motivant

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

Il n'y a pas de bon et mauvais stress mais du stress ponctuel (aigu) et stress chronique. Quand il dure, le stress a toujours des conséquences sur l'organisme.

Symptômes de Stress Aigu

attitude tendue, augmentation de la fréquence cardiaque, tension élevée

Symptômes de Stress Chronique

Physiques (douleurs, troubles du sommeil)

Émotionnels (nervosité, sensibilité accrue)

Intellectuels (oublis, erreurs, difficultés à prendre des décisions

Comportementaux (produits calmants, excitants, repli sur soi)

Pathologies

Maladies cardiovasculaires

Troubles musculo-squelettiques

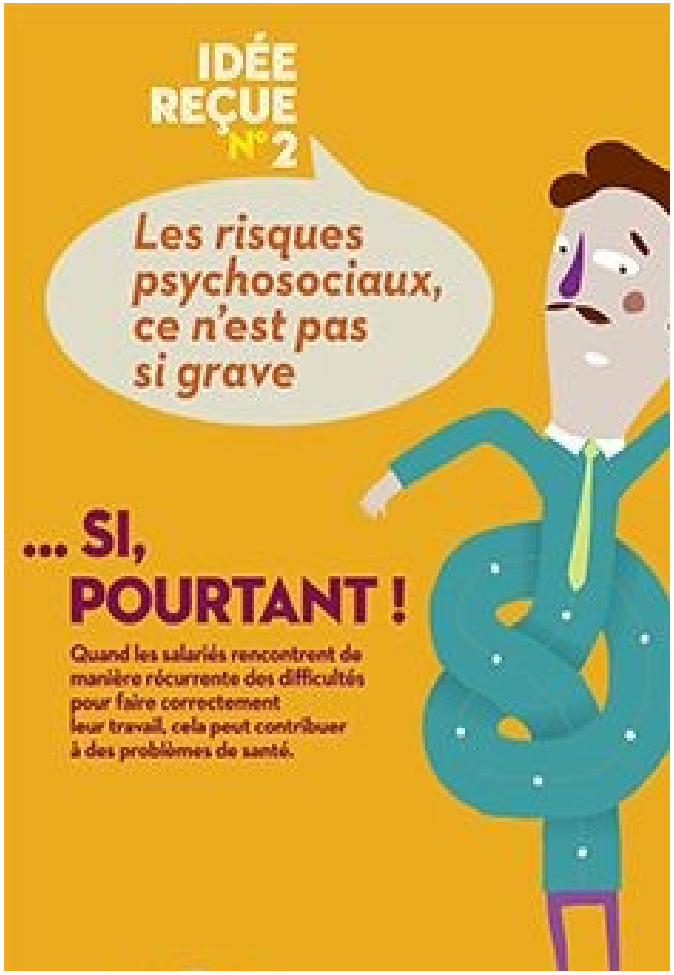
Dépressions

Burn out

L'Assurance Retraite Bretagne — L'Assurance Maladie Risques Professionnels Bretagne — L'Assurance Maladie Service Social Bretagne

Les RPS, ce n'est pas si grave

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne



CONSEQUENCES SUR LA SANTE

- Epuisement, fatigue chronique
- Souvenir permanent de scènes traumatiques
- Baisse de l'estime de soi, sentiment de culpabilité, de honte
- Dépression, idées suicidaires

CONSEQUENCES SUR LE TRAVAIL

- Diminution de la satisfaction au travail, démotivation, désinvestissement professionnel, isolement
- Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, à se concentrer sur son activité, erreurs.

CONSEQUENCES SUR L'ENTREPRISE

- Absentéisme, turnover, perte de productivité,
- Mauvaise ambiance, difficultés de recrutement
- Accidents du travail et maladies professionnelles
- Atteintes à l'image de l'entreprise, (judiciarisation…)

Sécurité sociale – L'Assurance Retraite Bretagne – L'Assurance Maladie Risques professionnels Bretagne – L'Assurance Maladie Service Social Bretagne

Le stress, ça fait partie du métier

Obligations règlementaires

- **Loi du 31 décembre 1991**

  L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs

  Art. L.4121-1,CT

- **Décret du 5 novembre 2001**

  L'employeur (…) évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs (…)

  Art. L 4121-3, CT

  L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs

  Art. R 4121-1, CT

- **Loi du 6 août 2012**

  "à la charge de l'employeur, une obligation de prévention des agissements de harcèlement moral et agissements sexuels«

  Art. L 1153-5, CT

Le stress, c'est dans la tête

Les Facteurs de Risques PsychoSociaux

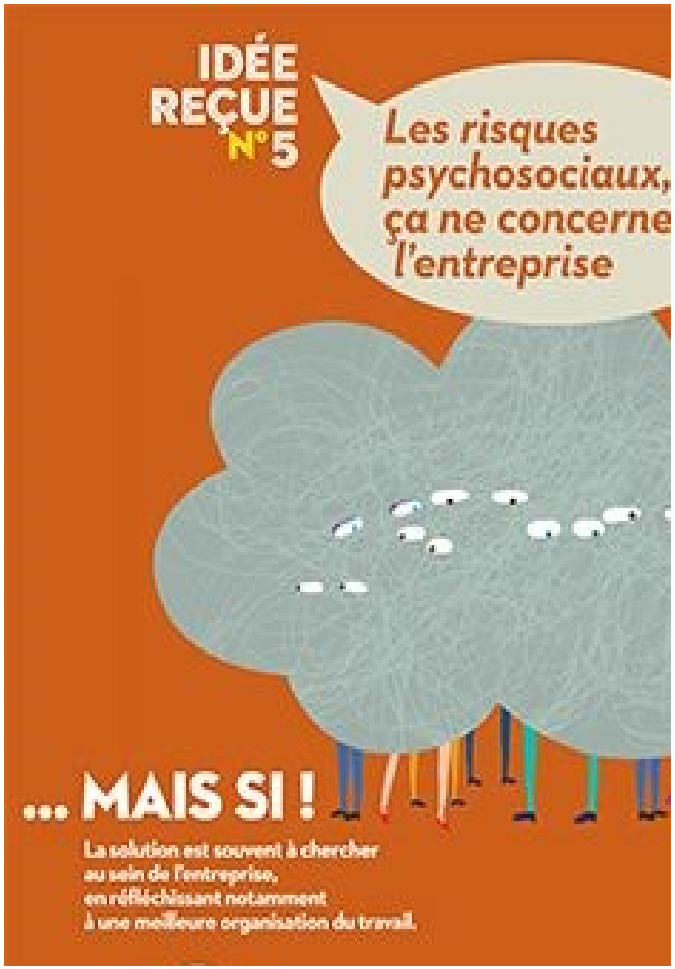
-> analyser les situations de travail réelles pour les transformer en agissant sur le travail et son organisation

- Charge et intensité de travail
- Exigences émotionnelles
- Autonomie et Marges de manœuvres
- Rapports sociaux et soutien collectif
- Conflits de valeurs
- Insécurité économique

Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des RPS, présidé par M. Gollac, 2011

Les RPS, ça ne concerne pas l'entreprise

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

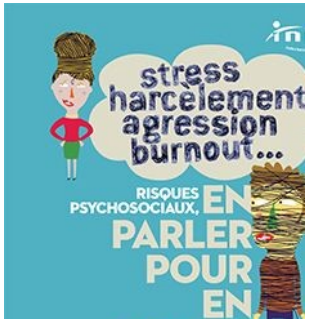


Autant de leviers pour agir en entreprise

Sécurité sociale L'Assurance Retraite Bretagne
Sécurité sociale L'Assurance Maladie Risques professionnels Bretagne
Sécurité sociale L'Assurance Maladie Service Social Bretagne

Les RPS, ne pas en parler évite les problèmes

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne



- En parler pour :
  - en **Sortir : à qui?**
  - **Alerter** de la situation en interne et en externe
  - **Agir** sur les situations de travail dégradées
- Comment en parler ?
  - **Débattre du travail réel** : la qualité du travail, le vécu du travail
  - **Identifier** les situations problèmes
  - **Co-construire** le plan d'actions pour améliorer la qualité de vie au travail

Sécurité sociale – L'Assurance Retraite Bretagne | L'Assurance Maladie Risques professionnels Bretagne | L'Assurance Maladie Service Social Bretagne

Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef

L'implication des cadres est importante et sera facilitée par une information sur les causes organisationnelles des RPS.

La démarche leur attribue u**n rôle dans l'identification** des situations de travail problématiques et dans la définition des plans d'action de leur secteur.

-> La démarche doit également les considérer comme potentiellement **exposés eux-mêmes aux RPS**.

Les démarches de prévention :

Carsat Retraite & Santé au travail Bretagne

Quelles actions pour quels objectifs ?

Prévention **PRIMAIRE** ►DURABLE

- Comment combattre le risque à la source?

Prévention **SECONDAIRE** ►COURT TERME

- Comment renforcer la résistance des salariés au stress ?

Prévention **TERTIAIRE** ► REAGIR A L'URGENCE

- Comment prendre en charge les salariés en souffrance ?

Sécurité sociale – L'Assurance Retraite Bretagne – L'Assurance Maladie Risques professionnels Bretagne – L'Assurance Maladie Service Social Bretagne