

# Décryptage : les RPS

(août 2023)

01. La santé au travail
02. Les risques professionnels
03. Risques et dommages
04. Focus sur les RPS : définitions, dommages, risques, facteurs...
05. La prévention des risques professionnels
06. Les missions du CSE



# Définir les RPS

---

## Législation :

- 2001 : notion de harcèlement moral introduite dans le Code du travail et dans le Code pénal
- 2002 : « santé mentale » introduite dans le Code du travail
- 2008 : ANI Stress au travail
- 2010 : ANI Violence au travail

## ➤ Pas de définition juridique

---

## MINISTÈRE DU TRAVAIL

Les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels qui portent **atteinte** à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés : **stress, épuisement professionnel, harcèlement, violence au travail...**

Ils peuvent entraîner **des pathologies professionnelles** telles que des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil, mais aussi générer des troubles musculo-squelettiques, des maladies cardio-vasculaires voire entraîner des accidents du travail.

## RAPPORT GOLLAC

Ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine :

les risques psychosociaux seront définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, **engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels** susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

# Décrypter les RPS

**1 441 maladies professionnelles relevant de troubles psychosociaux** ont donné lieu à une prise en charge favorable par l'Assurance Maladie en 2020, soit environ **37 % de plus qu'en 2019**.



## FACTEURS

« les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels »



## RISQUES

- Stress
- Epuisement professionnel
- Violence au travail et harcèlement



## DOMMAGES

« des pathologies professionnelles » : atteintes à la santé physique, psychologique et sociale (comportements, relations...)

# Le stress : un mécanisme physiologique



## ALARME



**Adrénaline**  
pour préparer  
l'organisme  
au **combat** ou  
à la **fuite**.

## RESISTANCE



**Corticoïdes**  
pour augmenter le  
taux de sucre dans  
le sang et apporter  
l'énergie  
nécessaire....

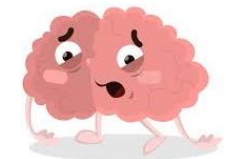
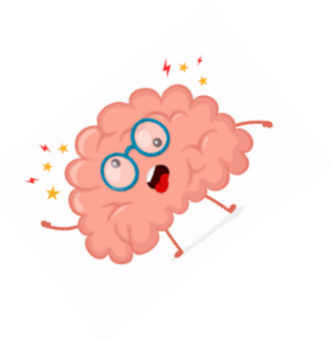
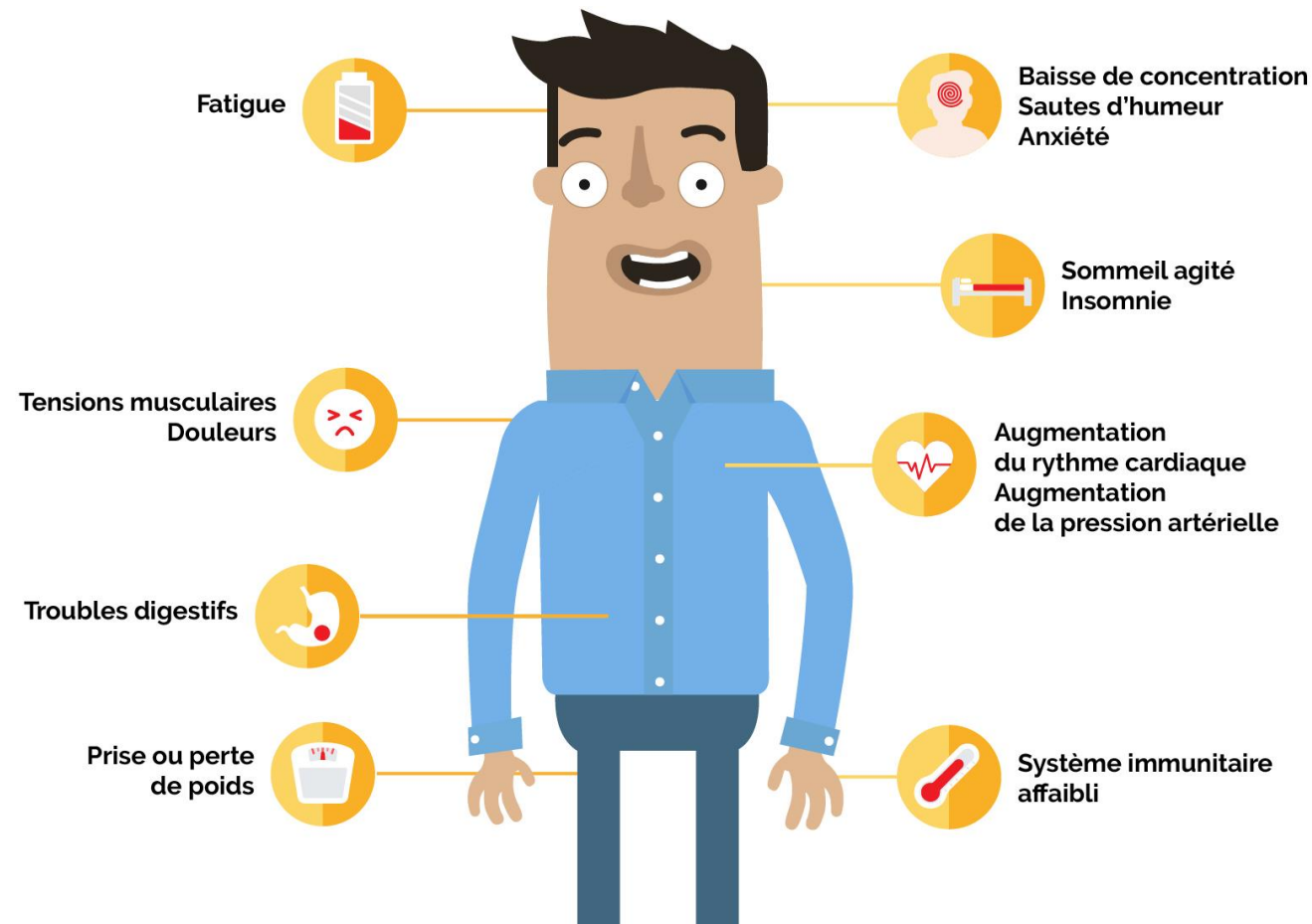
## EPUISEMENT



L'organisme est  
submergé.



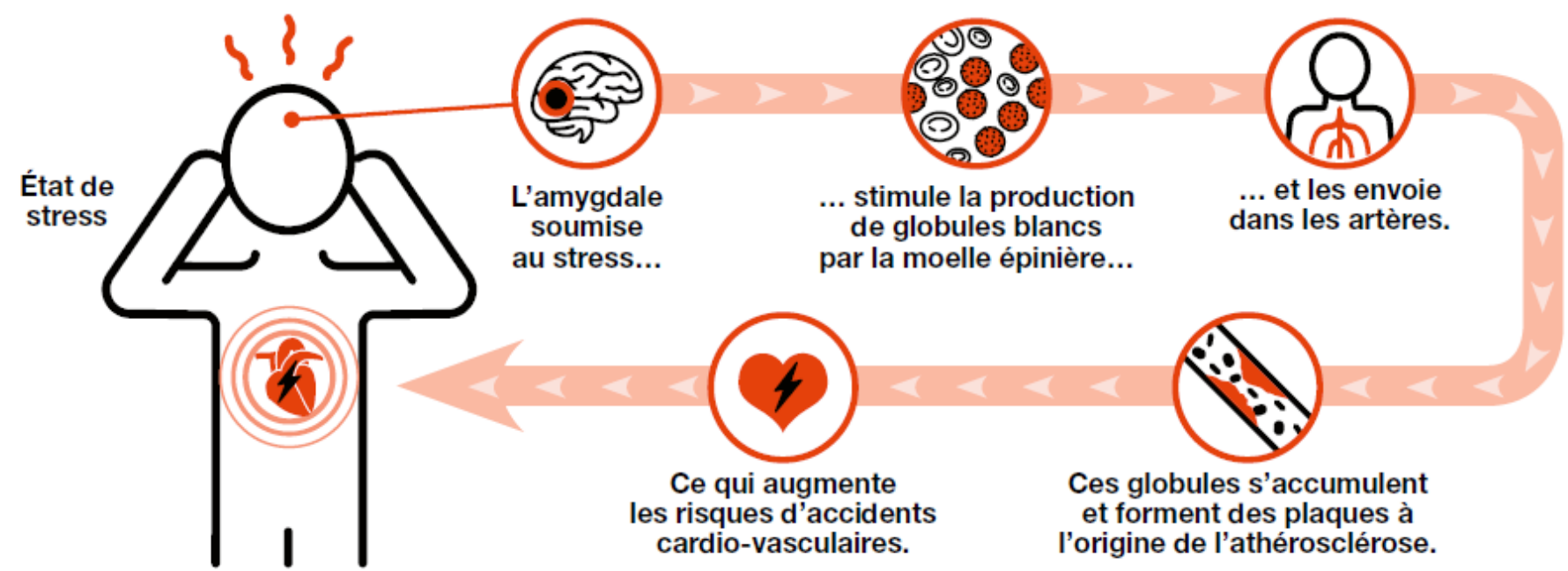
# Les atteintes à la santé du stress chronique (ex.)








© Makheia pour l'INRS

# Focus: les atteintes cardio-vasculaires

## Mécanisme du stress sur le cœur



## Influence du stress sur les facteurs cardio-vasculaires

-  Hypertension artérielle
-  Hausse du mauvais cholestérol
-  Prise de poids
-  Manque d'énergie et sédentarité
-  Incitation à fumer



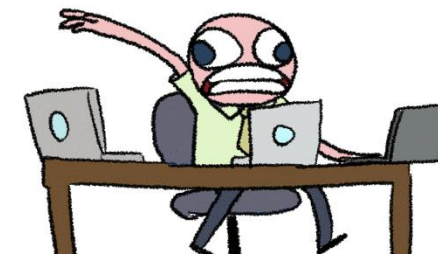
# Des impacts aussi sur les collectifs et l'entreprise

---

- Dégradation du climat social, mauvaise ambiance de travail
  - Démotivation, baisse de la créativité
  - Accidents de travail
  - Augmentation de l'absentéisme, du présentéisme, du turn over
  - Difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés
  - Dégradation de la productivité, augmentation des rebuts ou malfaçons
  - Atteinte de l'image de l'entreprise
  - ...
- = des coûts cachés...



# Le stress professionnel



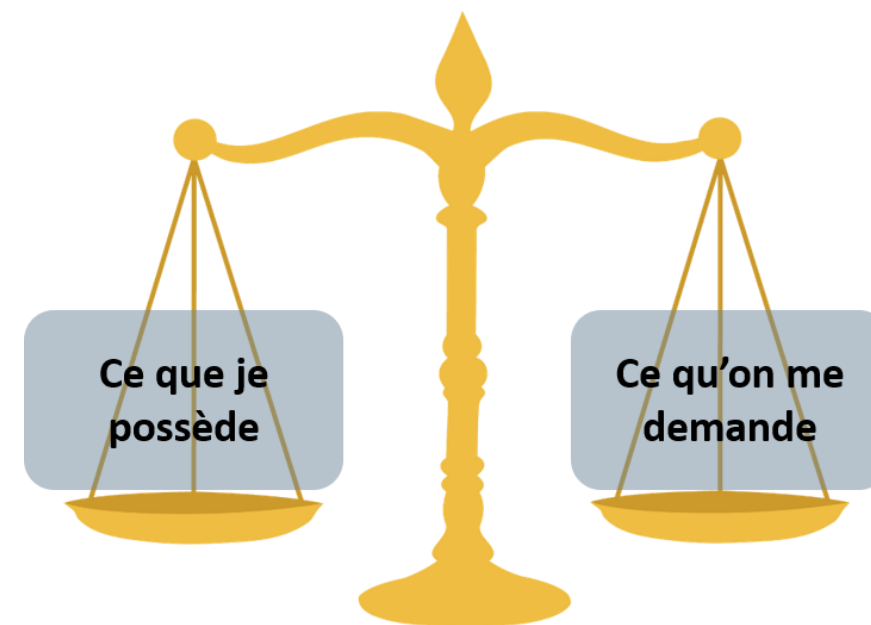
## DEFINITION

ANI 2008 Stress au travail

Un état de 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 des **ressources** pour y faire face

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, **les effets du stress ne sont pas uniquement d'ordre psychologique** ; ils affectent également la santé physique, le bien-être **et la productivité**.

Le stress est subi **lorsque les exigences du milieu du travail dépassent la capacité des salariés à faire face** à celles-ci ou à les maîtriser





# Le burn-out

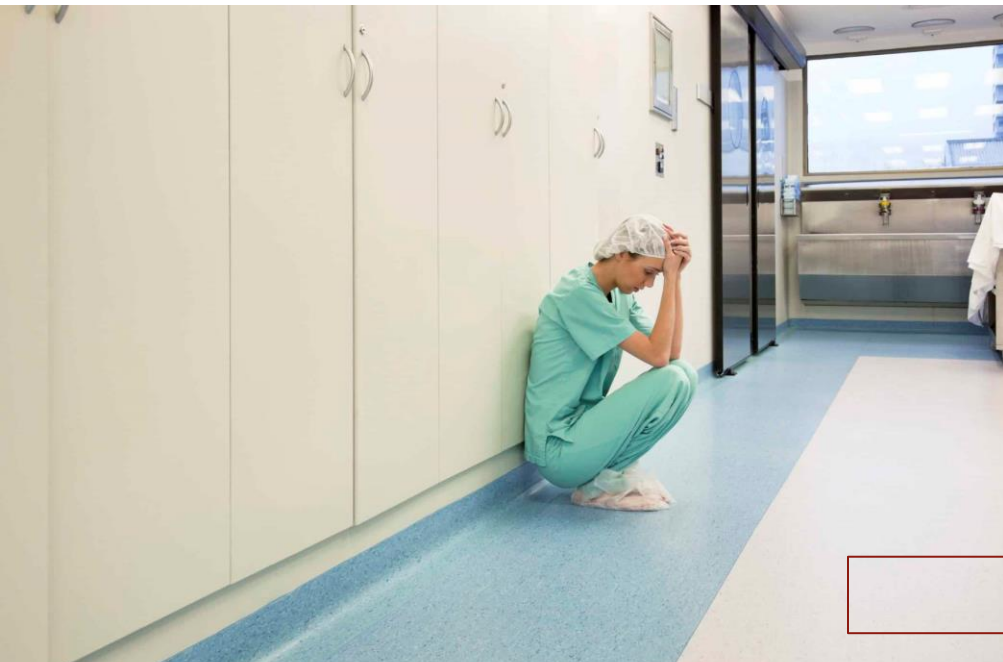
## DEFINITIONS

Un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail

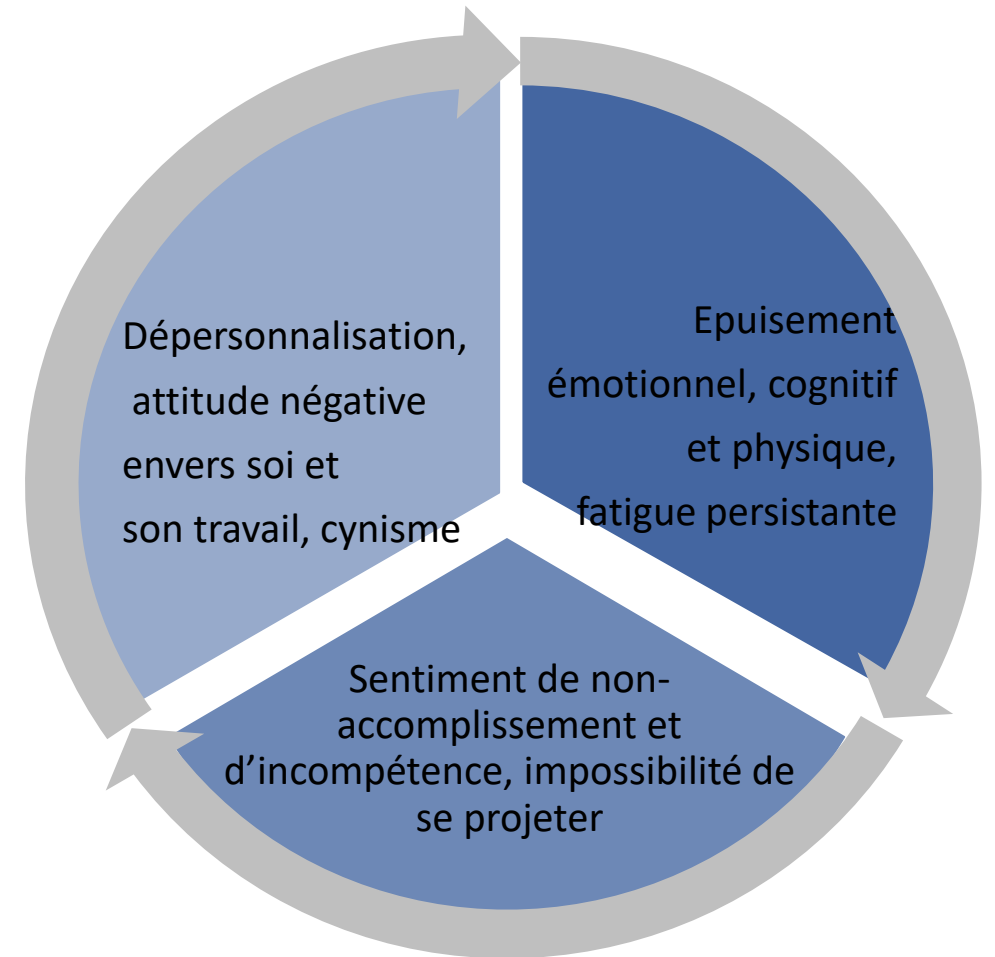
OMS

Un état d'épuisement physique, émotionnel et mental lié à une longue exposition à des situations exigeant une implication émotionnelle importante.

Ministère du travail



D'abord repéré dans les métiers du « care »



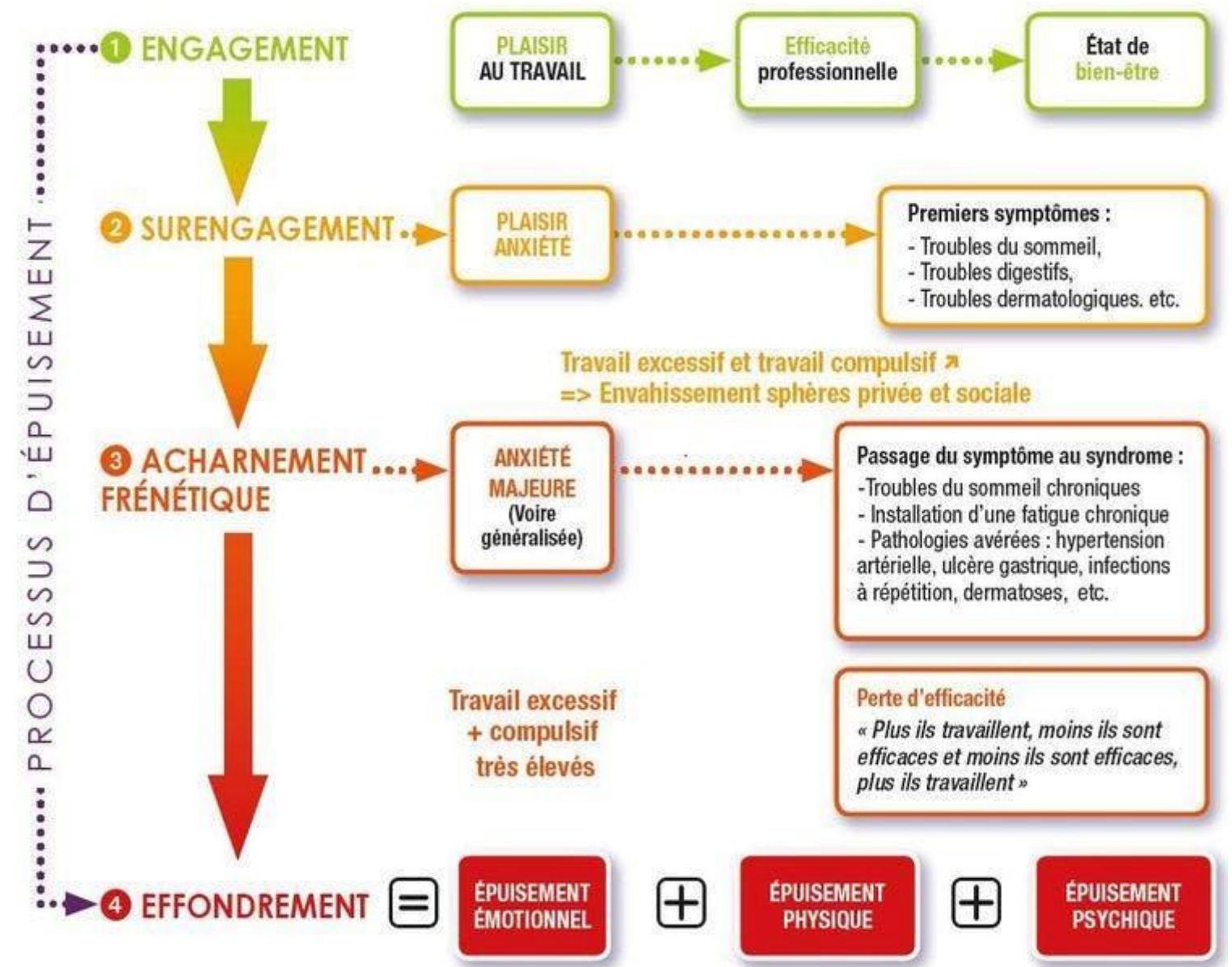
## Les 3 dimensions du burn out

Freudenberger, 1974 ; Maslach, Jackson, 1981

# Une pathologie de l'engagement

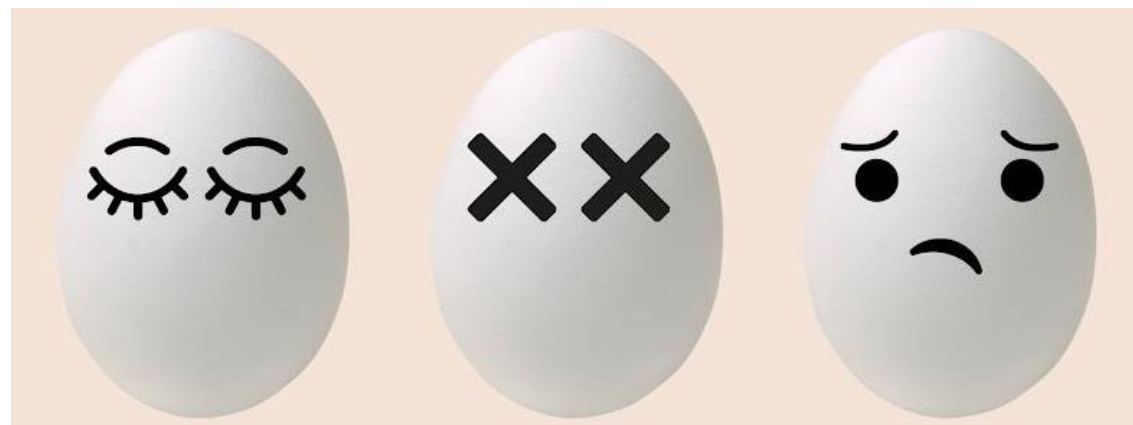
Risque ou dommage .. ?

➤ Attention au présentisme !



# L'épuisement professionnel

Plus largement, on parle d'épuisement professionnel pour caractériser les situations où la personne est dans une impasse et « décompense ».



## **Bore out :**

Lorsqu'on est « mis au placard », sans objectif, en sous-charge, en sous-responsabilité, ou à devoir faire un travail inutile. Ce peut être une forme de harcèlement.

## **Blurring :**

Fragilisation de la frontière entre vie privée et vie professionnelle.

## **Brown out :**

La personne doit travailler à l'encontre de ses valeurs. Ex. : avocat qui défend une entreprise polluante, manager à qui l'on demande de mettre la pression à ses équipes (de devenir harceleur), etc.

# La violence au travail



## DIFFERENTS TYPES DE VIOLENCE



## DEFINITION

Toute manifestation de force, de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle, exercée intentionnellement contre une personne, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse, de la léser, de la blesser ou de l'opprimer en s'attaquant à son intégrité ou à son bien-être, psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens.

MELS 2012



# La violence externe

---

- Des annonces commerciales, institutionnelles, ou même des engagements contractuels, sur les caractéristiques du produit ou du service rendu, sur ses délais...
- Une information fausse ou trop complexe sur les caractéristiques du produit ou du service...
- Une organisation du contact avec l'utilisateur-client-public qui met en relation avec un opérateur qui ne peut satisfaire à la demande...

Exposition à **une incompatibilité entre les attentes** chez les usagers, publics, clients **et les ressources pour y répondre.**





# La violence interne

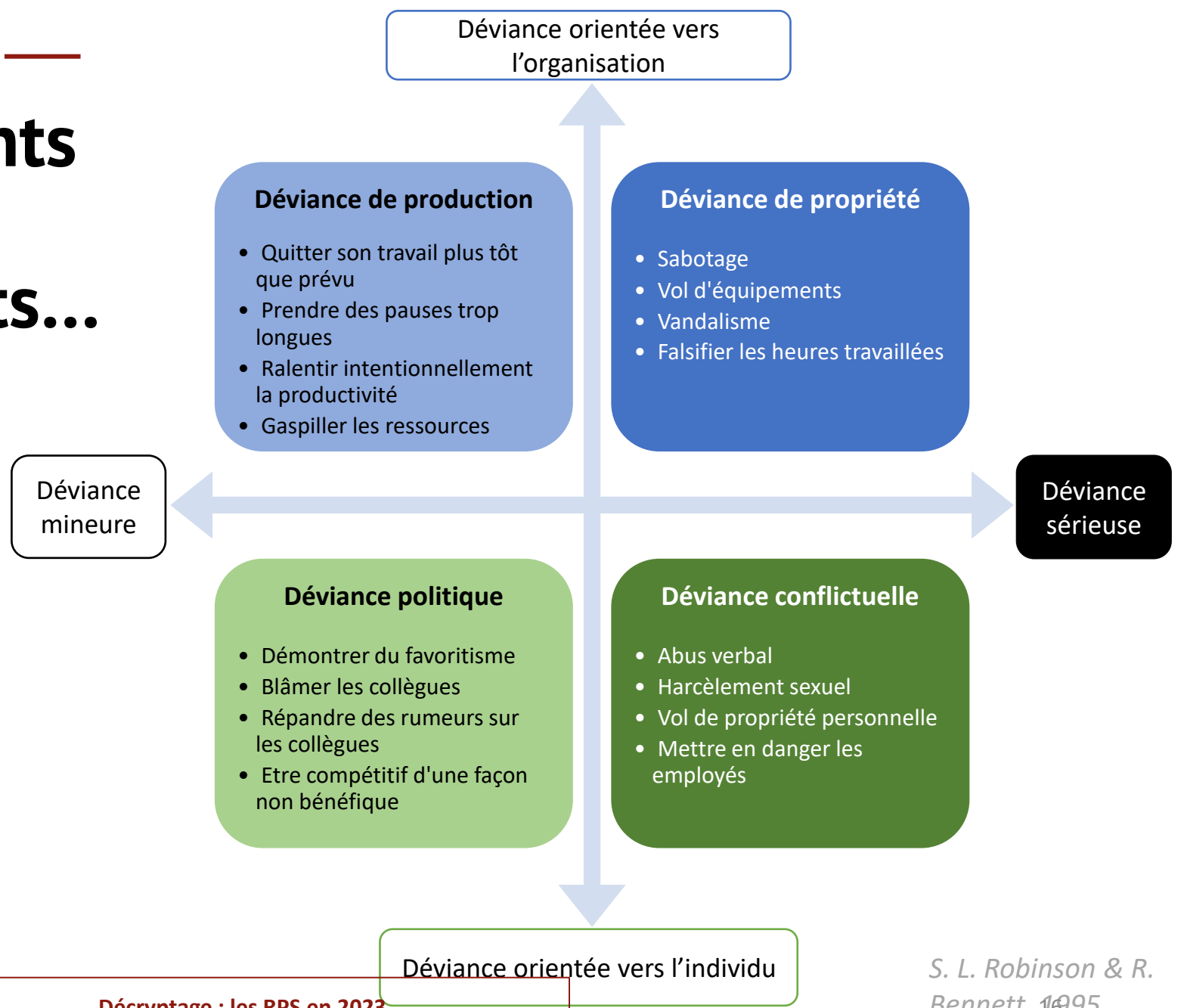


	Violence physique		Violence verbale	
Directe	Frapper	Eviter	Menacer quelqu'un	Ne pas adresser la parole
Indirecte	Cacher des informations	Se présenter en retard	Faire courir des rumeurs	Ne pas avertir d'un danger
	Active	Passive	Active	Passive

# Les comportements indésirables / hostiles / déviants...

- Des comportements volontaires qui transgressent les normes organisationnelles significatives et qui menacent le bien-être de l'organisation, des employés ou des deux en même temps.
- Les normes organisationnelles sont un groupement de comportements prévus, de langages, de postulats qui permettent à l'organisation de fonctionner.

H. Appelbaum, K. Steven, 2005





# L'influence du numérique

*" Comme Skype est instantané, c'est comme si on était à l'oral. On se lâche plus. "*  
**Un salarié**

*" Un mail avec une injonction sans " bonjour " ni " merci ". Ce n'est pas du tout le contenu qui m'a gênée mais vraiment la forme. "*  
**Chargée de communication**

*" On met le chef en copie lorsqu'on veut mettre un coup de pression et obtenir une réponse rapide. Ça engendre une pression désagréable. Ce n'est pas civil mais on le fait tous. "*  
**Une salariée**

*" Le manager traite ses mails le soir, la nuit... et on reçoit 30, 40 mails dans les 15 minutes le matin... "*  
**Une salariée**



# Prévenir la violence interne

---



**30% des salariés signalent avoir subi au moins un comportement hostile dans le cadre de leur travail au cours des 12 derniers mois**

PREVENTION



- Faire connaître l'engagement de la direction à lutter contre les formes de violences internes (règlement intérieur, actions collectives de sensibilisation de l'encadrement et des salariés...)
- Le règlement intérieur doit rappeler les dispositions relatives à l'interdiction du harcèlement sexuel et moral
- Repérer les dysfonctionnements au niveau de l'organisation du travail pouvant être à l'origine de tensions ou de violences
- Clarifier les différentes modalités de prise en compte, en toute confidentialité, de témoignages suffisamment étayés
- Organiser un premier niveau de réponse rapide pour les faits avérés (soutien professionnel, médical ou psychologique à la victime).
- Mettre en place des mesures de suivi des actions (analyse des faits, écoute impartiale des parties concernées, fiches de suivi)

# — Quizz : le harcèlement —

- ✓ L'employeur a une obligation de prévention du harcèlement
- ✗ La victime de harcèlement est une victime née
- ✓ Inciter régulièrement une personne à démissionner, c'est du harcèlement
- ✗ Le harcèlement est l'œuvre de pervers
- ✓ Le stress peut ouvrir la voie au harcèlement
- ✓ Le harcèlement est un délit
- ✓ N'importe qui peut être victime de harcèlement
- ✗ Le harceleur agit seul
- ✗ Le harceleur est plus souvent une femme occupant un poste hiérarchique élevé
- ✗ Le harcèlement touche plus les professionnels plus âgés
- ✗ Le management par le stress est productif

# Harcèlement moral ou non ?

Des commérages

Des calomnies

Des insultes

Une altercation

Une humiliation isolée

Des humiliations

Des provocations

Des menaces

Des conditions de travail collectives dégradées

La dégradation des effets personnels

Des intrusions dans la vie privée

Devoir rendre des comptes à son supérieur (même si cela n'est pas habituel)

L'exclusion systématique

L'affectation à des tâches dégradantes

Une exigence de travail conforme à la qualification et à la mission et dans les conditions ordinaires



- L'exercice normal du pouvoir hiérarchique ne relève pas du harcèlement
- L'auteur des faits peut être un collègue, un encadrant, un subordonné du salarié victime ou un tiers non-salarié.
- Les "vrais " cas de harcèlement (reconnus) sont relativement rares, il s'agit souvent de problèmes de communication, compréhension, clarification, ...
- Même s'il n'est pas qualifié de « harcèlement », le fait de se sentir persécuté atteint la santé, et ce durablement
- Le processus est insidieux : on ne se rend pas toujours compte au moment où la situation bascule vers l'anormalité
- Les comportements déviants, pouvant provoquer ce sentiment de harcèlement, surgissent toujours dans un contexte propice et organisation laissant faire...

**👉 SEUL UN JUGE PEUT QUALIFIER LE HARCELEMENT**

# Le harcèlement moral

## DEFINITION

On entend par harcèlement moral sur le lieu de travail un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un groupe d'employés et générant un risque pour la santé et la sécurité.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au 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 et mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

L. 1152-1 Code du travail



- ✓ **Des faits répétés** : un seul acte ne caractérise pas systématiquement le harcèlement
- ✓ **Susceptibles de porter atteinte** : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction

# — Quizz : les types de harcèlement —

-  Le harcèlement est nécessairement dans une relation verticale  
**Le mobbing** : pression exercée par (l'intermédiaire) des collègues (mob= foule)
-  Le harcèlement au travail ne concerne que la vie professionnelle  
**Le stalking** : consiste à traquer en permanence le travailleur jusque dans sa vie privée
-  Des pratiques de management peuvent être considérées comme des pratiques harcelantes  
**Le bullying** : pratique de management qui consiste à rudoyer le travailleur de façon excessive. Généralement exercé verticalement (par le chef) et surtout comme un abus de pouvoir, un détournement du pouvoir de contrôle, *etc.*
-  Le harcèlement peut permettre de contourner les règles légales de licenciement  
**Le harcèlement stratégique** : vise à la reddition de la victime (mise au placard, départs, inaptitudes...)
-  Il peut y avoir harcèlement sans harceleur  
**Le harcèlement institutionnel** : participe d'une gestion du personnel et génère une situation chronique d'épuisement professionnel et d'insatisfaction face au travail

# Le harcèlement sexuel : exemples

## Ex. d'agissements relevant du harcèlement sexuel



- Pour un chef de service de pincer les fesses d'une salariée à plusieurs reprises et de provoquer des altercations avec elle sur le lieu de travail chaque fois qu'elle refusait de déjeuner avec lui.
- Pour un salarié d'organiser un rendez-vous pour motif professionnel en dehors de l'entreprise avec une salariée qui était sous ses ordres, dans une chambre d'hôtel.
- Pour un collègue de tenir les propos suivants "bon, c'est quand qu'on couche ensemble" et de poser des questions intimes sur la vie privée.
- Pour un salarié d'avoir envers une collègue un comportement injurieux, consistant en des insultes et remarques essentiellement à caractère sexuel, et des gestes déplacés.



# Le harcèlement sexuel

## DEFINITION ( L. 1153-1)

Aucun salarié ne doit subir des faits 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



## Avec la loi du 2 août 2021, la définition est étendue

- Aux propos et comportements à connotation sexiste
- Aux propos et comportements à connotation sexuelle ou sexiste venant de plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée
- À de tels propos ou comportements, successivement, venant de plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition

# L'avertissement ne suffit pas \_\_\_

## De la nécessité d'agir pour l'employeur

Ne remplit pas son obligation de protection de la santé et de la sécurité du salarié l'employeur qui, consécutivement à des agissements de harcèlement (sexuel) commis au sein de l'entreprise par l'un de ses salariés, prononce une mesure d'avertissement à l'encontre du fautif et ne met pas en œuvre des mesures afin que le salarié victime n'ait plus à le côtoyer

*Cass. Soc. 7 février 2021*



# Les référents harcèlement sexuel et comportements sexistes

Le lanceur d'alerte est mieux protégé : anonymat, confidentialité, immunité en termes de responsabilité pénale...

Désigné par le CSE (vote)

Désigné par l'employeur (+ 250 salariés)



## MISSIONS



## MOYENS



## PROTECTION

Liaisons Sociales, mars 2021

# L'ANI harcèlement et violence

Signé le 26 mars 2010 et étendu par arrêté le 31 juillet, l'ANI implique pour les entreprises l'obligation de :

- Déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés
- Prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention

**Cet accord fournit une trame d'intervention** à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation...

Il attribue à l'employeur la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.



# Enquête harcèlement : le rôle du CSE

- Son rôle n'est pas de substituer à l'obligation de l'employeur, ni de suivre la victime dans le rôle d'un assistant social ou d'un médecin
  - Le CSE ayant absorbé les missions des anciens DP, ses membres traitent les plaintes individuelles et peuvent donc accompagner les victimes dans leurs démarches juridiques
  - Ne pas attendre
    - Les enquêtes judiciaires, qui ont pour objectif de mettre à jour les responsabilités des uns et des autres, qu'elles soient civiles ou pénales
    - L'enquête de l'employeur, qui vise à sanctionner le harceleur
  - S'ASSURER QUE L'EMPLOYEUR MET EN PLACE LES MESURES DE PREVENTION APPROPRIÉES
  - MENER UNE ENQUÊTE
    - Interroger le système : qu'est-ce qui a permis que... ?
    - Il lui faut se positionner face à une situation et non pas face à des individus
    - Il faut écarter la dimension interindividuelle des faits et des émotions, pour se centrer exclusivement sur le contexte de la situation ayant pu autoriser le ressenti d'être victime de...
- « ... agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits et à la dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel »*
- L1152-1 Code du travail*



# Les facteurs de RPS

- Les facteurs de RPS peuvent se compenser (ex. exigences élevées mais soutien social de qualité) ou, au contraire, se renforcer (ex. exigences élevées vs absence de reconnaissance).
- Ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand :
  - ✓ Ils durent (chronicité du stress)
  - ✓ Ils sont subis, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas de sens, contrairement à l'exposition à la souffrance chez les soignants par ex.
  - ✓ Ils sont nombreux
  - ✓ Ils sont incompatibles entre eux (ex. une forte exigence de productivité et de faibles marges de manœuvre, ou encore une forte demande de productivité et de faibles bénéfices en retour (financiers ou autres)
  - ✓ L'environnement est instable

## 1 Intensité et temps de travail

Surcharge de travail, existence d'objectifs irréalistes ou flous, longues journées de travail, instructions contradictoires, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail...



## 2 Exigences émotionnelles

Tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exigence de devoir cacher ses émotions...



## 3 Manque d'autonomie

Faibles marges de manœuvres pour faire son travail, rythme de travail imposé, ne pas pouvoir développer ses compétences, ne pas participer aux décisions...



## 4 Rapports sociaux au travail dégradés

Relations conflictuelles avec les collègues ou avec la hiérarchie, aucune perspective de carrière, harcèlement moral...



## 5 Conflits de valeurs

Ne pas être fier de son travail, ne pas pouvoir faire un travail de qualité...



## 6 Insécurité de la situation de travail

Peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire, restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...

