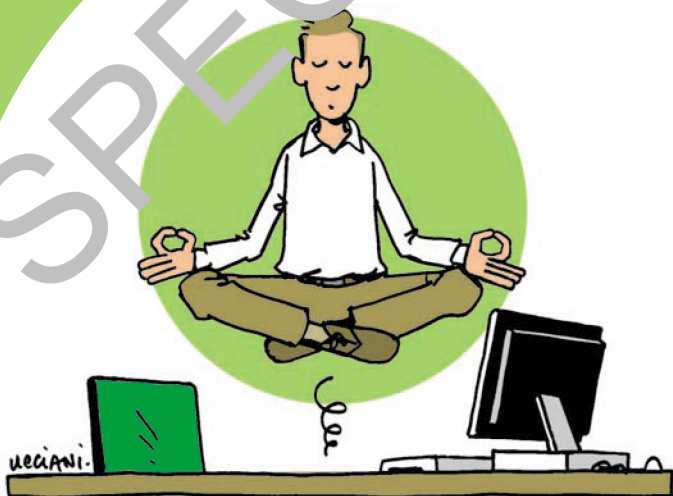


Les risques psychosociaux

*Comprendre les risques psychosociaux
pour protéger votre santé
et celle de vos collègues*



Ceci n'est pas un extrait. Ce document est la copie conforme du dépliant dans son intégralité.

Comment reconnaître les risques psychosociaux ?

Les risques psychosociaux se manifestent principalement par :

- le stress, la dépression, l'épuisement professionnel (ou burn out), les conduites addictives (alcool, tabac, drogue, etc.) ;
- des violences internes : harcèlement sexuel ou moral, conflits parmi les salariés ;
- des violences externes : insultes, menaces, agressions par des personnes extérieures à l'entreprise.

Les signes précurseurs des risques psychosociaux, souvent faiblement perceptibles, peuvent s'aggraver jusqu'à mettre en péril votre santé ou celle de vos collègues.

Afin de savoir identifier les risques psychosociaux, en voici quelques définitions et descriptions.

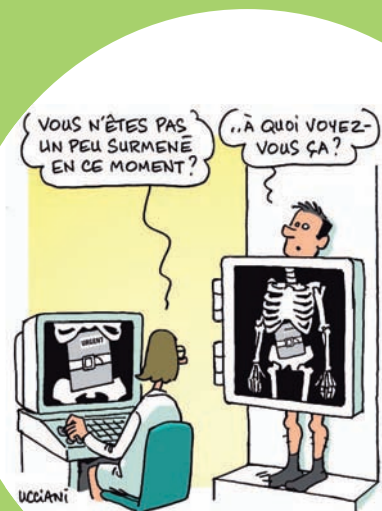
Le **stress** résulte d'un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Il peut se définir par l'ensemble des perturbations de l'organisme et du psychisme produisant une tension à l'intérieur de l'individu.

Le **syndrome dépressif** est étroitement lié à l'anxiété et aux facteurs de stress, qu'ils soient familiaux ou professionnels : un environnement stressant avec des situations d'échec répétées jouent un rôle considérable dans le risque de développer une dépression.

Le **burn out** est un trouble dépressif, conséquence d'une montée de stress et d'anxiété épuisant l'individu jusqu'à ses dernières ressources. Les travailleurs sont exténués physiquement et psychologiquement.

On parle de **harcèlement moral** en présence d'agissements répétés, du fait d'un supérieur ou de tout collègue, qui ont pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits, à la dignité, à la santé physique ou mentale ou à l'avancement professionnel des salariés.

Le **harcèlement sexuel** se définit comme le fait d'imposer à une personne des propos ou agissements à connotation sexuelle qui soit portés atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son égard une situation intimidante, hostile ou offensante.



Quelles sont les manifestations des risques psychosociaux ?

Les effets du **stress** sont notables :

- au **niveau individuel** : maladies cardiovasculaires, digestives, troubles musculo-squelettiques, troubles du sommeil, dépression, troubles psychologiques, idées suicidaires, etc. ;
- au **niveau interpersonnel** : sabotage ou fraudes, isolement social, mauvais climat de travail, etc. ;
- au **niveau organisationnel** : absentéisme, augmentation des accidents de travail liés aux baisses de vigilance, baisse de la motivation et de la productivité, démission, etc.

La **dépression** va être caractérisée par l'apparition d'une humeur particulièrement triste, un sentiment de culpabilité ou de dévalorisation, une perte de dynamisme, une perte ou prise de poids soudaine, des troubles du sommeil, des difficultés à se concentrer, à mémoriser ou à prendre des décisions.

La personne susceptible de recourir à un **acte suicidaire** manifeste généralement les mêmes symptômes que ceux de la dépression, mais avec un sentiment de culpabilité et d'inhibition majeur, ainsi qu'un repli sur soi.

Le **burn-out** ou **syndrome d'épuisement professionnel** se caractérise par un **harcèlement moral ou sexuel** qui peut générer fatigue, insomnies, angoisse, agressivité et méfiance, migraines, nausées, tentatives de suicide, etc.

À retenir

Six catégories de facteurs peuvent être les sources de **stress** pour vous ou votre entourage :

1. Les facteurs liés à **la tâche** (impératifs de productivité, niveau d'exigence élevé, surcharge de travail, gravité des tâches, tâches monotones ou répétitives, etc.).
2. Les facteurs liés à **l'organisation du travail** (manque d'autonomie, horaires difficiles, ordres contradictoires, forte polyvalence, etc.).
3. Les facteurs liés aux **relations interpersonnelles** (mauvaise communication, management autoritaire, manque de soutien ou de reconnaissance, etc.).
4. Les facteurs liés à **l'environnement de travail** (bruit, éclairage, température, manque d'espace, de matériel, etc.).
5. Les facteurs liés à **l'évolution sociologique** (évolutions technologiques, exigences croissantes, clients difficiles, etc.).
6. Les facteurs liés à **l'environnement économique** (mauvaise santé de l'entreprise, plan de carrière insatisfaisant, concurrence, etc.).

À quoi faut-il être attentif ?

Tout changement d'humeur ou de comportement doivent vous mettre en alerte. Ils peuvent se manifester tant au niveau de l'individu qu'au niveau de l'équipe.

Au niveau de l'individu

- la personne s'isole du groupe ;
- son humeur change ;
- elle néglige son apparence (hygiène, tenue vestimentaire) ;
- elle parle moins ;
- elle arrive en retard ;
- elle manifeste des difficultés de concentration et d'attention, des oublis fréquents ;
- elle fait des erreurs ;
- elle est en conflit fréquemment, elle devient agressive ;
- elle se plaint fréquemment ;
- elle ne croit plus en rien ;
- elle se sent inutile.

Au niveau de l'équipe

Outre les signes ci-dessus, qui peuvent apparaître collectivement, on peut éventuellement observer les réactions suivantes :

- une augmentation des conflits dans l'équipe ;
- une baisse de la productivité et une augmentation des non-qualités et des incidents ;
- une baisse de la communication en réunion ou dans les espaces informels, les non-dits, des humeurs persistantes, des moqueries récurrentes, de la rétention d'information ;
- une baisse des suggestions, de l'innovation, des changements dans la coopération : isolement, baisse de l'entraide, mise « au placard ».

Les plaintes peuvent aussi porter sur la santé : maux de dos ou tensions musculaires, céphalées, augmentation des arrêts de travail de courte durée, états dépressifs, etc.



Comment agir ?

Être attentif aux signaux de souffrance, alerter quand la pression au travail devient trop forte, c'est s'engager pour construire ou restaurer un environnement de travail respectueux des individus.

Ne restez pas isolé

Le **CHSCT** (ou à défaut les délégués du personnel en l'absence de CHSCT) est qualifié pour émettre des propositions d'action de prévention. Il peut donc à ce titre être votre interlocuteur pour relayer auprès de la direction les questions de mal-être au travail et ordonner une enquête.

Vous pouvez également vous rapprocher du **médecin du travail**. De par sa formation spécifique, le médecin du travail est en effet le mieux placé pour apprécier votre état de santé physique et mentale. Il est soumis au secret professionnel médical et dispose d'un statut particulier qui lui garantit une forme d'indépendance vis-à-vis de l'employeur.

Si vous estimez être victime de risques psychosociaux (par exemple dans le cas d'un harcèlement moral), le médecin du travail pourra prendre des décisions en vue de vous écarter de votre environnement de travail, notamment au travers d'un avis d'incapacité temporaire. Il vous orientera ensuite vers votre médecin traitant pour une prise en charge thérapeutique si nécessaire et la délivrance d'un arrêt de travail.

Pour prétendre à une réparation par l'employeur du préjudice subi, vous devez l'avoir informé des faits et de l'état dont vous souffrez. Dans le cas contraire, n'ayant pas été en mesure de constater le problème et de prendre les mesures nécessaires, il ne pourra pas être mis en cause. L'employeur ne peut donc pas être condamné pour un acte dont il n'a pas eu connaissance.

À retenir

Si vous êtes victime ou témoin de harcèlement, vous ne pouvez faire l'objet d'aucune sanction ou mesure discriminatoire (en matière de rémunération, promotion, renouvellement de contrat, etc.) pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement ou encore pour avoir relaté les faits.

Cette protection s'applique même si les faits de harcèlement ne sont au final pas établis, à condition que vous ayez été de bonne foi. Ce n'est pas à vous, mais à l'employeur, de démontrer que les agissements sont justifiés par des raisons objectives et étrangères à toute forme de harcèlement.

Obtenir de l'aide à l'extérieur de l'entreprise

Les associations d'aide aux victimes écoutent, informent et orientent toutes les personnes ayant subi un préjudice corporel, matériel et/ou moral. Pour connaître l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile, rendez-vous sur le site du ministère de la Justice www.annuaire.justice.gouv.fr

Par ailleurs, deux plateformes téléphoniques vous dirigeront vers les personnes et services compétents :



Un numéro à toutes les victimes de violence quel que soit le préjudice subi.

Victimes ou témoins de harcèlement peuvent contacter le : **08VICTIMES** 7 jours/7 de 9 h à 21 h. Ce numéro est non surtaxé.



Un numéro dédié aux femmes victimes de violences.

Femmes victimes de violences ou témoins peuvent contacter le : **3919** du lundi au samedi de 8 h à 22 h. Ce numéro est gratuit depuis un poste fixe. Il est invisible sur les factures.



TISSOT
éditions
www.editions-tissot.fr

CS 80109
74941 ANNECY-LE-VIEUX CEDEX
Tél. : 04 50 64 08 08
Fax : 04 50 64 01 42

ISBN : 978-2-36126-079-8

