

Formation CSSCT (3^{eme} Jour)

Commission Santé et Sécurité et Condition de Santé





Programme du module 3

1. Dangers, risques et prévention des risques professionnels

- Danger, risque, dommage : comprendre les termes
- La prévention des risques professionnels
- Le DUER

2. Les principales familles de risques professionnels

- Les grandes familles de risques
- Les Troubles Musculosquelettiques

3. Les risques psychosociaux

- Le stress
- Usure professionnelle, surmenage, burnout
- Les RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les 6 familles de facteurs psychosociaux
- Identifier les RPS et agir
- Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
- La prévention des RPS





Qu'est-ce qu'un danger ?

Le danger est la propriété
intrinsèque d'un produit, d'un
équipement, d'une situation
susceptible de causer un dommage
à l'intégrité mentale ou physique du
salarié

Exemple :
présence d'eau
sur le sol d'un
lieu de travail





Qu'est-ce qu'un risque ?

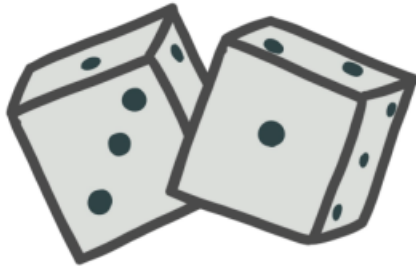
Le risque est l'éventualité d'une
rencontre entre l'Homme et un
danger auquel il est exposé

Exemple :
risque de
glissade sur le
sol mouillé





Le risque est une combinaison de deux éléments:



Probabilité

de la survenance d'un dommage, liée à la fréquence d'exposition et/ou la durée d'exposition au danger et la probabilité d'apparition du phénomène dangereux



Gravité

du dommage





Le risque est une notion
abstraite, quelque chose qui ne
peut être observé directement
Il s'agit d'un événement à venir
et donc incertain

Cette incertitude est
fondamentalement irréductible
mais elle est plus ou moins
grande selon la qualité des
informations disponibles



Notion d'appréciation
Donc forcément subjective, discutable
À évaluer au regard de la situation de travail



Le dommage

Le dommage est un événement
non souhaité qui porte préjudice
à la santé, à la sécurité, à
l'intégrité, aux conditions de
travail, du salarié

Exemple :
fracture à la
jambe





Le Danger est...

...Le produit chimique



Le Risque est...

...Le risque est, en manipulant les produits, d'inhaler, d'absorber ou d'ingérer, avec comme dommages possibles des brûlures, irritations, intoxication, cancer, etc.



danger ≠
risque



Danger, risque

Dangers

Travail posté Manutentions manuelles

Bruit

Vibrations Température

Electricité Eclairage Travail isolé

Position assise/debout statique

Produits chimiques Cadences élevées

Risque

Gravité

x

Probabilité

- Nature et importance du dommage :

- Une ou des personne(s)
- Environnement
- Biens

- Gravité des lésions :

- Légère
- Grave
- Mortelle

- Fréquence et durée d'exposition

- Probabilité d'occurrence d'un événement dangereux





Risque

Gravité

x

Probabilité

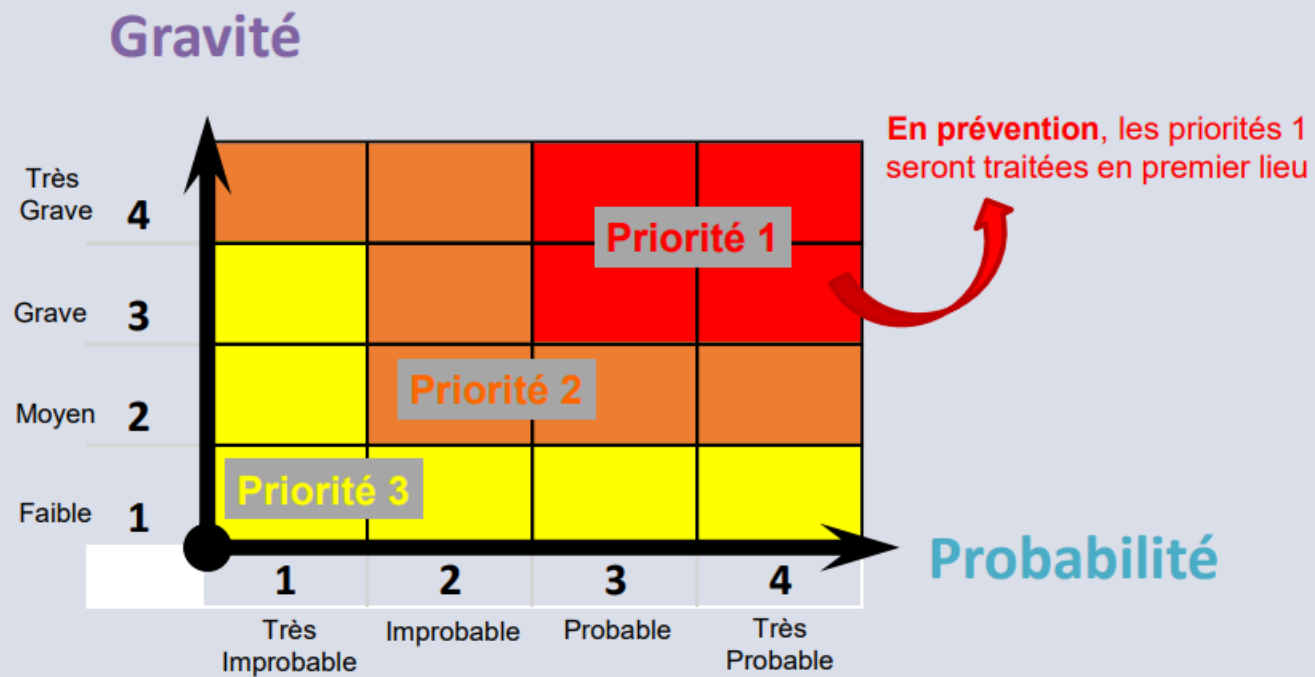
Conséquence du dommage	Gravité	Note
Accident sans arrêt de travail	Faible	1
Accident avec arrêt de travail	Moyen	2
Accident incapacité permanente	Grave	3
Décès	Très grave	4

Fréquence d'exposition	Probabilité d'apparition d'un évènement dangereux	Probabilité d'apparition d'un dommage	Note
Rare et/ou Courte durée	Faible	Très improbable	1
	Elevée	Improbable	2
Fréquent et/ou Longue durée	Faible	Probable	3
	Elevée	Très probable	4





Risque





Danger, risque, situation d'exposition

Danger



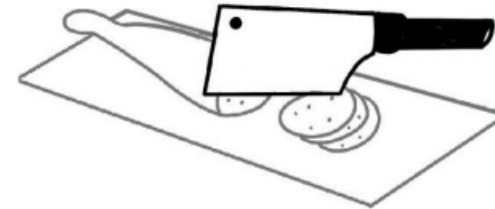
Situation d'exposition
Risque

Danger



Situation d'exposition
Risque

Danger



Situation d'exposition
Risque

PREVENTiON



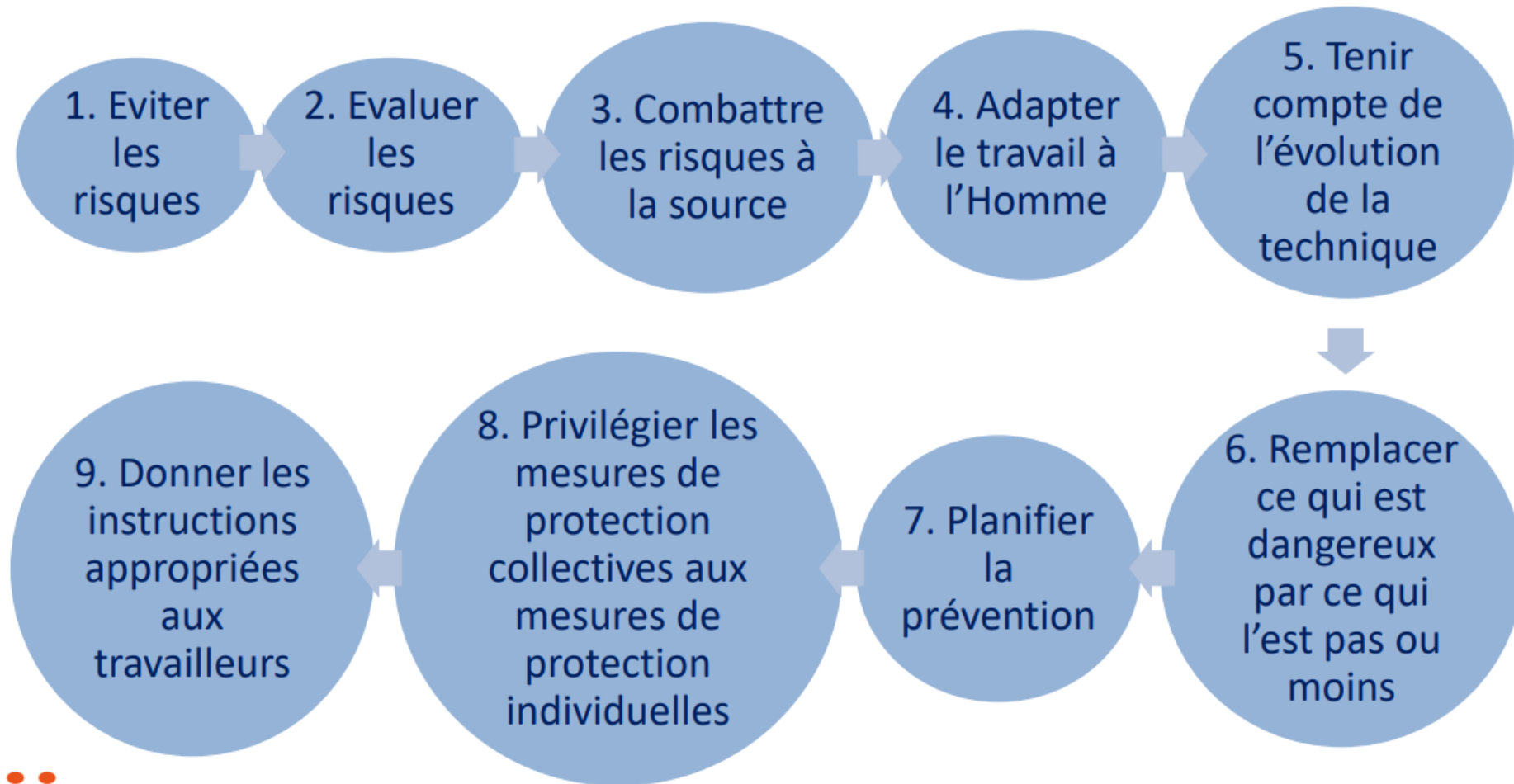
1. Dangers, risques et prévention des risques professionnels

- Danger, risque, dommage : comprendre les termes
- La prévention des risques professionnels
- Le DUER



Souvenez-vous, les 9 principes généraux de prévention

Les **9 principes généraux de prévention** du Code du Travail (L4121-2) :





Comprendre les 9 principes généraux de prévention

- Eviter le risque
 - ☐ Pourquoi on fait l'action dangereuse et pourquoi on le fait ainsi, est-on obligé de le faire et de le faire ainsi ?
- Evaluer le risque
 - ☐ Caractériser les circonstances d'exposition, en prenant en compte la durée d'exposition, la fréquence
- Combattre le risque à la source
 - ☐ Traiter l'origine du risque, sa cause
- Adapter le travail à l'Homme
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins ou pas
- Planifier la prévention
 - ☐ Le changement peut être long et demander des études et investissements, il faut programmer les mesures, le porteur, le décideur, les échéances
- Prendre des mesures de protection collectives
- Tenir compte de l'évolution de la technique
 - ☐ Ce qui est trop coûteux aujourd'hui le sera peut-être moins demain, ce qui était toléré hier ne l'est peut-être plus aujourd'hui
- Informer les travailleurs
 - ☐ Sur les risques encourus et les moyens de s'en prémunir : mode opératoire



Les 3 niveaux de prévention des risques professionnels

Prévention primaire

Vise à réduire ou éliminer les facteurs de risques

Exemples : Evaluation des facteurs de RPS, anticiper une réorganisation, etc.

PREVENIR

Prévention
Agit sur les causes

Prévention secondaire

Vise à outiller les salariés individuellement et collectivement pour lutter contre les différents risques

Ex. Formation du management à l'écoute ou à la gestion du changement, sensibilisation RPS

LIMITER,
CORRIGER

Prévention tertiaire

Vise à venir en aide aux salariés déjà affectés, à limiter la détresse des personnes et à améliorer leur santé

Ex. Cellule d'écoute psy, numéro vert, consultations médicales

REPARER

Réparation
Agit sur les conséquences



Les 3 niveaux de prévention des risques professionnels - Illustration

Le risque encouru : tomber en glissant sur le sol mouillé après son nettoyage



Prévention primaire

On organise le nettoyage en dehors de la présence des personnes qui fréquentent le lieu



Prévention secondaire

On signale le sol mouillé par un panneau



Prévention tertiaire

Après qu'elle soit tombée, on oriente la personne vers un médecin





Quels niveaux de prévention de ces mesures ?

6 programmes offerts par les Top Employers



Soucieuses d'améliorer la qualité de vie au travail de leur personnel et de prévenir des troubles psychologiques, les entreprises certifiées par Top Employers institute ont mis en place différentes formes de soutien et d'aide. Voici les plus fréquentes.



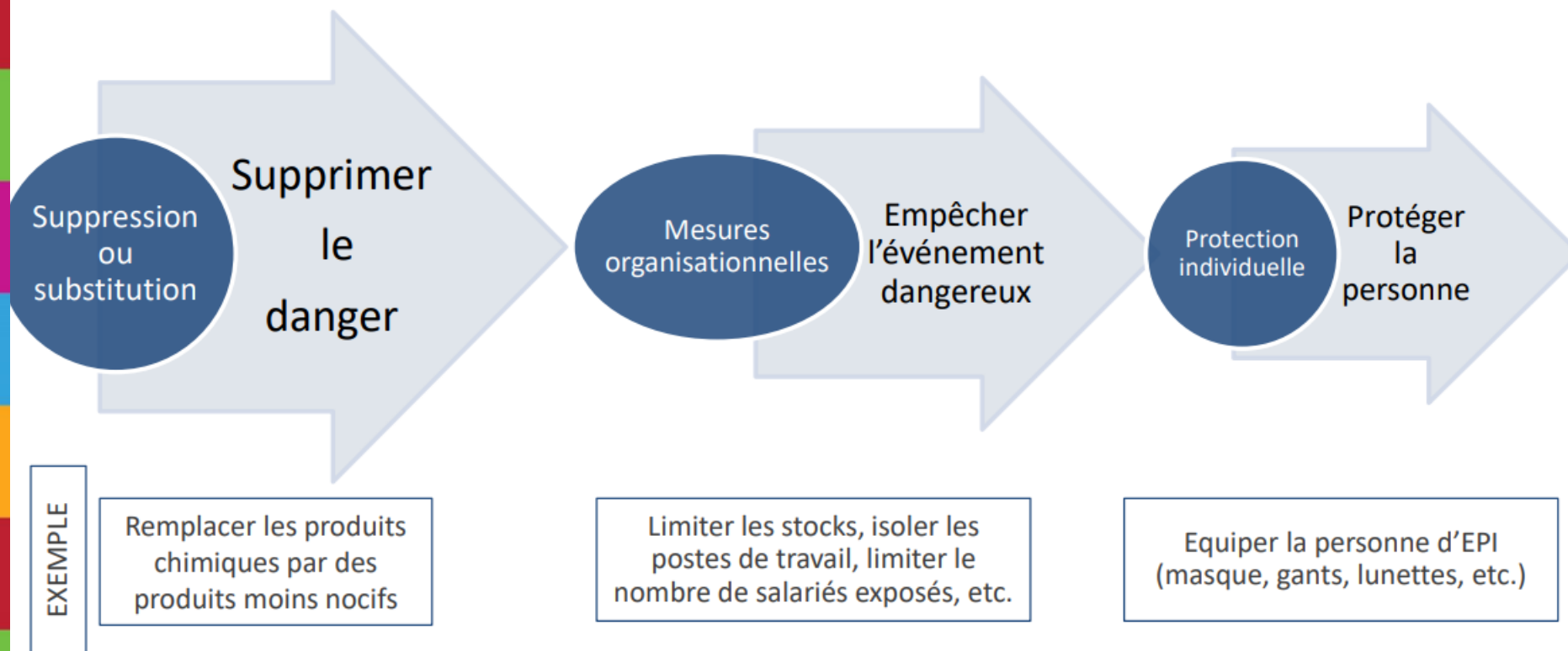
Top Employers Institute





La prévention des risques professionnels, les bons réflexes

Ordre des Priorités





1. Dangers, risques et prévention des risques professionnels

- Danger, risque, dommage : comprendre les termes
- La prévention des risques professionnels
- Le DUERP



Vidéo « Le document unique, comment ça marche ? », News Assurance

« Le document unique, comment ça marche ? »

<https://www.youtube.com/watch?v=FPkGjpajb14>





Le DUERP - à savoir

Obligatoire	L'absence de DUER est passible de 1.500 euros d'amende portée à 3.000 euros en cas de récidive (Article R4741-1 du Code du travail)
Mis à jour	Annuellement et lors de tout aménagement important modifiant les conditions d'hygiène, de sécurité ou les conditions de travail et lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie/suite à un accident
Disponible	• De tous les salariés • Des représentants du personnel • De la médecine du travail • De l'inspection du travail • Des agents travaillant aux services de prévention des organismes de sécurité sociale • Des agents travaillant aux organismes professionnels de santé (Carsat) • Des experts





Le DUERP - le rôle du CSE

Le CSE impliqué et consulté lors de la mise à jour du DUER

- La circulaire du DRT 2002-6 du 18 avril 2002 précise que les représentants des salariés doivent être associés à l'évaluation des risques
- Deux arrêts de 2020 imposent la consultation du CSE dans la mise à jour du DUER, en y associant en amont le CSE
- **Une obligation entérinée par la loi Santé au travail (2 août 2021)**

Votre rôle

Vous devez vous assurer :

- Du caractère exhaustif de l'inventaire des risques (des dangers)
? *Manque-t-il des risques ?*
- Du niveau d'exposition retenu par l'entreprise pour déclencher une action de prévention
? *Trop haut ?*
- Du caractère opérationnel des actions de prévention
? *Faisables ? Attribuées ? Planifiées ?*



Si, lors de vos inspections, vous constatez la présence d'un risque qui n'est pas inscrit au DUER, vous pouvez demander à l'employeur de le rajouter





Le DUERP – Une analyse par unité de travail

L'objectif d'un recensement des risques par unité de travail

est de rassembler les situations de travail homogènes pour :

- **Éviter une approche purement analytique** (type « poste de travail »), fastidieuse, coûteuse et peu exploitable en termes de décisions car non globale
- **Décrire des ensembles homogènes** de situations d'expositions à des dangers. Sur la base d'une cartographie des conditions similaires d'exposition, les unités de travail peuvent être ainsi définies et structurées
- **Cadrer l'analyse des risques**

Une unité de travail...

...Ce n'est pas nécessairement un poste de travail, une activité, un processus, mais bien une situation de travail dans laquelle un ou des salariés, avec une ou des fonctions différentes et en charge d'activités différentes, est (sont) exposé(s) à un même danger





Le DUERP – La démarche

Action de l'employeur

Action du CSE

Préparation de la démarche



Forcément participative, jamais sans les salariés concernés

Déterminer la **méthode et les moyens** (internes, externes)

Construire une **démarche participative et pluridisciplinaire**

Rassembler les données existantes

Définir les **rôles** au sein du CSE et les **moyens nécessaires**

Proposer des **modalités de participation des salariés**

Rassembler les données existantes (inspections, etc.)

Evaluation des risques et rédaction du DUERP

Définir les **unités de travail**

Analyser les risques professionnels

Définir les **critères d'évaluation**

Formaliser le DUER

Vérifier que les **unités de travail** sont pertinentes

S'assurer que **tous les risques sont identifiés, y compris les RPS**

Compléter éventuellement les analyses des risques





Le DUERP – La démarche

	Action de l'employeur	Action du CSE
Construction du plan d'actions de prévention	Définir les priorités d'actions Formaliser le plan d'actions de prévention : - les conditions d'exécution de chaque mesure - des indicateurs de résultat - l'estimation de leur coût - les ressources de l'entreprise mobilisées - le calendrier de mise en œuvre	Mettre en débat les priorités définies, les lier aux préoccupations des salariés et aux projets de l'entreprise Evaluer le plan d'actions (dimensions techniques, humaines, organisationnelles, 9 principes de prévention) + formalisme en mode conduite de projet Proposer des mesures complémentaires
Mise en œuvre et suivi du plan d'actions de prévention	Assurer la mise en œuvre et suivi du plan d'actions	Proposer et contribuer à un point régulier sur le plan d'actions, sur la réalisation des actions, sur les difficultés, sur l'évaluation de l'efficacité des mesures
Mise à jour	Mettre à jour le DUERP	Participer à la mise à jour du DUEP





Le DUERP – Les familles de risques

Les principales familles de risques (source INRS)

Risques de trébuchement, heurt ou autre perturbation de mouvement

Risques de chute de hauteur

Risques liés aux circulations internes de véhicule

Risques routiers en mission

Risques liés à la charge physique de travail

Risques liés à la manutention mécanique

Risques liés aux produits, aux émissions et aux déchets

Risques liés aux agents biologiques

Risques liés aux équipements de travail

Risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets

Risques et nuisances liés aux bruits

Risques liés aux ambiances thermiques

Risques d'incendie, d'explosion

Risques liés à l'électricité

Risques liés aux ambiances lumineuses

Risques liés aux rayonnements

Risques psychosociaux



Sur le site [Bossons Futés](#), allez voir les familles de risques par métier, les mesures de prévention proposées





Le DUERP – Les familles de risques

Analyser les conditions d'exposition aux risques des salariés

Un travail fin d'analyse des risques est nécessaire pour bien comprendre **dans quelles conditions les salariés concernés y sont exposés** :

- À quel moment de leur activité
- Dans quelle configuration de poste, avec quels outils, machines ou produits
- Dans quel environnement
- Selon quelle organisation du travail
- En présence de qui
- Avec quels aléas
- Etc.

Pour retranscrire l'analyse des risques dans le Document Unique, le modèle de grille ci-dessous peut être utilisé :

- **Les situations d'exposition** : ce sont les principales activités observées sur un poste ; par exemple, la préparation du travail, la réalisation du travail, les phases de nettoyage ou de rangement, les activités de maintenance, etc.
- **Les risques** : cela renvoie aux 17 risques de l'INRS
- **Les dommages** : les conséquences possibles des risques
- **Les mesures de prévention existantes** : les intégrer ici permet de valoriser tout ce qui a déjà été fait en matière de prévention
- **Les moyens de prévention à mettre en œuvre** : seront listés les actions à mettre en œuvre





Le DUERP – Conseils

Le DUER doit être **compréhensible** et **facile d'utilisation**

Ce qui importe est moins le DUERP que la **démarche de prévention** qui l'accompagne

Quelle que soit l'implication du CSE, ce document est de la **responsabilité exclusive de l'employeur**





Comment rédiger son DUERP ?

En tant qu'employeur en France, [l'article R4121-1 du code du travail](#) impose d'évaluer les risques qui existent dans votre entreprise en matière de santé et de sécurité des salariés. Pour ce faire, vous avez l'obligation d'élaborer et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Vous êtes responsable de ce document même si la réalisation de celui-ci a été confiée à un tiers.

Le document unique d'évaluation des risques DUERP doit pouvoir être consulté par :

- Des salariés
- Des membres du CSE
- Un médecin du travail
- Des agents de l'inspection du travail
- Des agents des services de prévention de la Carsat





L'employeur est tenu d'afficher les modalités de consultation du document d'évaluation des risques DUERP et les autres documents liés à la sécurité pour qu'un salarié puisse les consulter sur un panneau d'information.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUEP) doit comprendre a minima trois parties :

- 1) Inventaire : Comprend un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de votre établissement ;
- 2) Synthèse : Présente les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des salariés de votre organisation
- 3) Plan d'action : Représente le point de départ de la démarche de prévention de votre entreprise, puisqu'il vous sert de base pour définir des mesures et un plan d'action.

1 - Identifier toutes les sources de danger et les risques dans les locaux de l'entreprise.

Afin de bien définir toutes les zones de danger, il va vous falloir faire un audit complet de vos locaux de l'entreprise.





Lorsque l'on recherche les risques dans le but des les identifier, les classer et proposer des solutions plusieurs questions doivent être posées sur :

- L'environnement de Travail
- Les produits et matières utilisés
- Le nombre de personnes concernées
- La durée d'exposition aux risques
- Les circonstances d'exposition

Afin de ne rien oublier, il est intéressant d'impliquer les salariés dans la démarche afin d'obtenir leur analyse et connaître tous les dangers de leurs postes de travail.

En prenant en compte les méthodes de travail de vos salariés qui sont souvent éloignées des processus internes , de nouveaux dangers pourraient être identifiés et ajoutés au DUERP.

Il est également capital de d'impliquer les salariés dans l'élaboration d'action corrective, et plus particulièrement dans les choix de prévention, puisque les éventuelles évolutions des méthodes de travail se répercuteront sur le personnel.





Le médecin du travail dans son rôle de principal conseiller de l'employeur et des salariés en ce qui concerne la santé au travail, sera également un interlocuteur privilégié des entreprises lors de la réalisation du document unique d'évaluation des risques DUER.

Si votre structure est trop petite pour avoir un médecin attitré, vous pouvez vous orienter vers l'inspection du travail de votre région qui vous indiquera le centre médical auquel vous êtes rattaché.

Cas particulier : En France, si vous êtes entrepreneur individuel, le code du travail vous dispense de la rédaction d'un DUERP car celui-ci est obligatoire pour un employeur qu'à partir du premier salarié.





2 - Hiérarchiser les sources de dangers et les risques dans les locaux .

Nous vous conseillons de mettre en place un système de cotation, afin de hiérarchiser les risques et dangers dans les locaux de votre entreprise.

Concrètement, le système de cotation qui est interne à l'entreprise pourra par exemple prendre comme base de critère :

- L'occurrence
- La gravité
- La fréquence
- Le nombre de personne concerné

La mise en place d'un système de cotation comme celui-ci va vous permettre de mettre en place des mesures de prévention et de formation en fonction de ce classement.





3 - Mise en place d'un plan d'action de prévention des risques.

Le document unique d'évaluation des risques (DUERP) va servir de base pour la mise en place d'un plan d'action et de prévention.

En fonction des dangers et des risques identifiés, il devra proposer des actions de prévention, des nouvelles mesures ou dispositions voire un changement des politiques internes.

Ces actions doivent être prises en amont et peuvent être de nature architecturale, organisationnelle ou technique. La création de ces nouvelles contraintes peut prendre la forme de :

- Protection : protéger contre un danger
- Obligation : contrainte imposée par des règles
- Disposition : manière dont les choses sont organisées
- Politique : relatif à l'exercice du pouvoir dans l'organisation





Voici quelques exemples :

- Pour la protection, la mise en place de garde corps.
- Pour la formation des travailleurs, des rappels automatiques des organismes de formations obligatoires.
- Pour la politique de risque, une revue annuelle avec une concertation des salariés,

Il ne faut également pas perdre de vue que le Document Unique d'évaluation des risques (DUERP) ne constitue qu'une étape dans le plan de prévention globale de l'entreprise.

Pour chaque poste de travail ou entité, un document concernant la mise en place d'une action ou réorganisation devrait être édité à chaque fois que des mesures de prévention sont mises en œuvre.





4 - Mise a jour et suivie périodique du Document Unique d'évaluation des risques (DUERP)

Le document unique d'évaluation des risques doit être mis à jour :

- Au moins 1 fois par an par organisation (ou par établissement)
- Lors de toute décision d'aménagement modifiant les conditions de travail, impactant la santé des travailleurs, la sécurité ou l'hygiène des salariés (utilisation d'un nouveau produit chimique dangereux par exemple)
- Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie (par exemple, apparition de maladies professionnelles, pandémie due à la Covid-19)

Pour les suivis des organismes de contrôle, le code du travail impose de dater le document unique d'évaluation des risques DUER à chaque réactualisation. L'horodatage par application peut faire cela automatiquement.





ENSEIGNEMENT DE LA
PRÉVENTION DES
RISQUES
PROFESSIONNELS



LES FAMILLES DE RISQUES



2. Les principales familles de risques professionnels

- Les grandes familles de risques
- Les Troubles Musculosquelettiques
- Les risques psychosociaux



Les risques professionnels : le rôle du CSE

En tant que CSE : votre but n'est **pas de devenir des expert des risques professionnels** mais de :

- Relier l'analyse des risques au **travail réel** (par votre connaissance du travail, des salariés) : probabilité x gravité, activités et situations-problèmes non identifiées par l'employeur, etc.
- **Comprendre les salariés et agir avec méthode** (enquête, inspection, permanence, etc.)
- **Savoir mobiliser et alerter, quand, qui, comment, et structurer votre propos** : la médecine du travail, l'employeur, l'inspection du travail, le HSE, etc.
- **Connaître les grands risques professionnels** et savoir **vous renseigner** si nécessaire, comprendre les mécanismes danger-risque-dommages et prévention
- Avoir un **esprit critique sur l'analyse des risques professionnels** et les **mesures de prévention** associées (prévention primaire, secondaire, tertiaire)





Les grandes familles de risques

Les principales familles de risques (source INRS)

Risques de trébuchement, heurt ou autre perturbation de mouvement

Risques de chute de hauteur

Risques liés aux circulations internes de véhicule

Risques routiers en mission

Risques liés à la charge physique de travail

Risques liés à la manutention mécanique

Risques liés aux produits, aux émissions et aux déchets

Risques liés aux agents biologiques

Risques liés aux équipements de travail

Risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets

Risques et nuisances liés aux bruits

Risques liés aux ambiances thermiques

Risques d'incendie, d'explosion

Risques liés à l'électricité

Risques liés aux ambiances lumineuses

Risques liés aux rayonnements

Risques psychosociaux



Risques

▸ Activité physique

Travail sur écran, Troubles musculosquelettiques (TMS), Lombalgies, Exosquelettes, Heurts, glissades et autres perturbations du mouvement au travail

▸ Addictions

▸ Agents sensibilisants

▸ Biologiques

Zoonoses, Covid-19 et prévention en entreprise, Agents sensibilisants

▸ Bruit

▸ Cancers professionnels

▸ CMR - Agents chimiques

▸ Champs électromagnétiques

▸ Chimiques

Amiante, Classification et étiquetage des produits chimiques, Détection en temps réel des polluants, Ciment, Fibres autres que l'amiante, Formaldéhyde, Fumées de soudage, Gaz d'échappement, Mesure des expositions aux agents chimiques et biologiques, Poussières, Poussières de bois, Solvants, Silice cristalline, Plomb, Bitume, Fluides de coupe, Meopa, Agents sensibilisants, Fabrication additive

▸ Chutes de hauteur

▸ Chutes de plain-pied

▸ Déplacements

Risques routiers

▸ Electriques

▸ Environnements spécifiques de travail

Chaleur, Froid, Espaces confinés, Travail isolé

▸ Incendie et explosion

Incendie, Explosion

▸ Machines

Conception des machines, Acquisition d'une machine, Utilisation des machines, Machines : remise en service

▸ Mécaniques

Robots collaboratifs

▸ Nanomatériaux, nanoparticules

▸ Organisation du travail

Télétravail, Travail en horaires atypiques, Travail isolé, Entreprises extérieures, Lean management, Organisation de la maintenance

▸ Perturbateurs endocriniens

▸ Polyexpositions

▸ Psychosociaux

Agression et violence externe, Epuisement professionnel ou burnout, Harcèlement et violence interne, Stress, Suicides, Bien-être au travail

▸ Rayonnements ionisants

Radon en milieu de travail

▸ Rayonnements optiques

▸ Reproduction

▸ Vibrations

Vibrations transmises à l'ensemble du corps, Vibrations transmises aux membres supérieurs

▸ Tous les risques

Les Troubles Musculo-Squelettiques



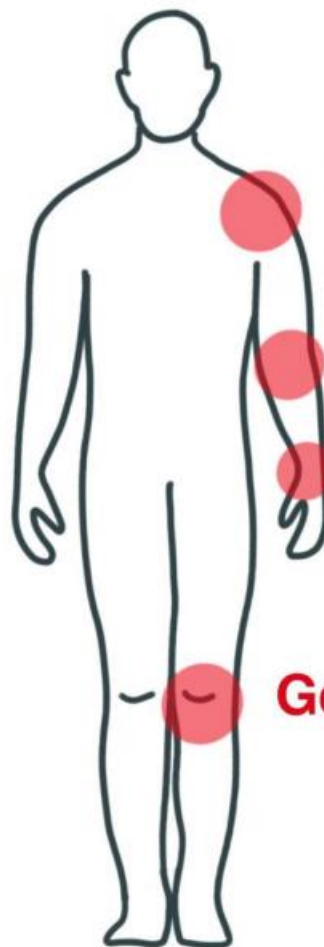
2. Les principales familles de risques professionnels

- Les grandes familles de risques
- Les Troubles Musculosquelettiques



Les TMS, de quoi parle-t-on ?

- Les TMS (Troubles Musculosquelettiques) regroupent de nombreuses pathologies touchant les tissus mous à la **périphérie des articulations**
- Ils affectent principalement les **muscles, tendons et les nerfs**. Ils sont localisés au niveau des **poignets, des épaules, des coudes, des genoux, etc.**
- Ces affections se manifestent par des **douleurs et gênes** dans les mouvements pouvant entraîner des difficultés dans la vie professionnelle et la vie privée



Épaule :
tendinopathie de la
coiffe des rotateurs

Coude : épicondylite

Poignet, main, doigts
: canal carpien,
tendinites

Genou : hygroma



Les TMS, de quoi parle-t-on ?

- Les TMS sont **reconnus comme une maladie professionnelle** (tableau 57 du régime général de la sécurité sociale et tableau 39 du régime agricole)
- C'est la maladie professionnelle **la plus courante** : elle représente **80% des maladies professionnelles en France** et touche **tous les secteurs d'activités**





Quels sont les facteurs de risque ?

- Les TMS résultent d'un **déséquilibre entre les capacités physiques du corps et les sollicitations et contraintes auxquelles il est exposé**. Ils s'installent le plus souvent de façon progressive après une longue période de sollicitations des parties du corps
- Les facteurs favorisant les TMS sont multiples. Même s'il convient de tenir compte de caractéristiques individuelles (âge, état de santé, parcours professionnel...), **les TMS résultent principalement d'une combinaison de plusieurs facteurs de risque professionnels** :
 - ☐ **Les facteurs biomécaniques** tels que les efforts excessifs, les postures et angles extrêmes (mouvements effectués au-dessus des épaules, torsion du poignet...), la répétitivité des gestes mais également le travail statique. L'exposition au froid et aux vibrations constitue des facteurs aggravants
 - ☐ **Les facteurs organisationnels** liés à l'organisation et à l'environnement de travail (possibilité de contrôle, autonomie dans le travail, clarté des tâches...)
 - ☐ **Les facteurs psychosociaux** (insatisfaction liée à un travail monotone, insatisfaction du travail réalisé, pression temporelle, manque de reconnaissance, manque de perspective professionnelle...)





Comment agir ?

Deux grandes familles d'action sont possibles pour travailler sur la prévention des TMS :

Agir sur

la situation de travail en réduisant les contraintes aux postes : amélioration technique de l'outil de production, aménagement technique de l'espace, moyens matériels pour aider à la réalisation du travail, etc.

et/ou en augmentant les marges de manœuvre des salariés : faciliter et permettre l'entraide, valoriser les stocks tampons permettant aux salariés de définir leur propre rythme de travail, développer les compétences des salariés, etc.

Agir sur

la structuration des parcours professionnels et de l'organisation du travail : mettre en place une « polyvalence préventive », définir des parcours professionnels, etc.

L'efficacité de la prévention s'apprécie au regard de **3 objectifs** :

- éviter l'apparition de nouveaux cas (prévention primaire)
- éviter l'aggravation de cas existants (prévention secondaire)
- gérer les conséquences des atteintes (prévention tertiaire)





3. Les risques psychosociaux

- Le stress
 - Usure professionnelle, surmenage, burnout
 - Les RPS : de quoi parle-t-on ?
 - Les 6 familles de facteurs psychosociaux
 - Identifier les RPS et agir
 - Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
 - La prévention des RPS



Le stress

(Définition de l'agence européenne pour la sécurité au travail)

Le stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre :

Perception des
contraintes liées à
l'environnement



Perception des ressources
disponibles pour faire face
aux contraintes



En santé au travail, il n'y a pas de « bon » stress
Stress aigu ≠ stress chronique

Ressources individuelles (formation,
reconnaissance, autonomie),
collectives (soutien des collègues, de
la hiérarchie)





Une histoire de perception ?

Bien que le processus
d'évaluation des contraintes et
des ressources soit d'ordre
psychologique (perception),

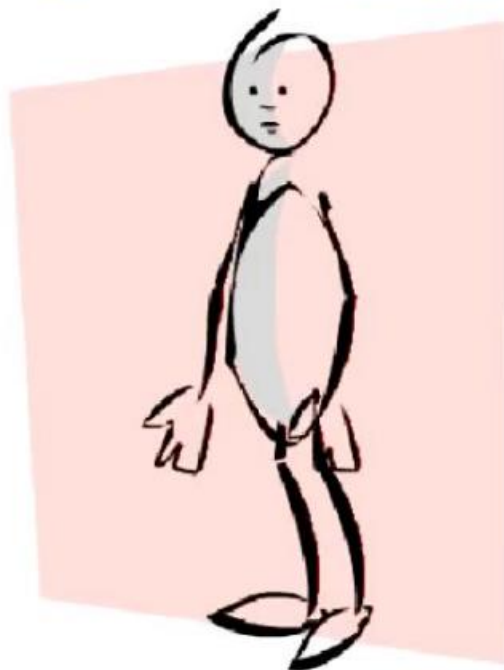
le stress affecte la santé
physique, psychologique et la
productivité





Video INRS « Les mécanismes du stress au travail »

LES MÉCANISMES



DU STRESS AU TRAVAIL

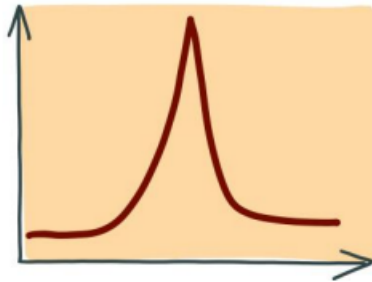
CLIQUEZ ICI POUR LANCER L'ANIMATION

© CBI-Multimedia / INRS





Le stress



Stress aigu

Réactions de notre organisme quand nous faisons face à une menace ou un enjeu **ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...)

Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après



Stress chronique

Réponse de notre corps à une situation de stress qui s'installe **dans la durée**

Le stress chronique a toujours des effets néfastes pour la santé



Les facteurs de stress sont d'autant plus néfastes s'ils sont **multiples, subis, durables**



Le stress – à retenir

Tous
concernés



Tous les secteurs et tous les métiers peuvent être impactés par le stress

Surtout néfaste
dans la durée



Quand la pression s'installe **dans la durée** et devient **permanente**, le stress a des effets néfastes sur la santé

Pas une fatalité



Même dans les métiers très exposés, le stress ne doit pas devenir une fatalité, **on peut agir** sur l'organisation



Les **causes** du stress peuvent être **multiples** : chercher à **desserrer les contraintes** et à **développer les ressources** permet d'agir contre le stress





Usure professionnelle

Vieillesse de la population active

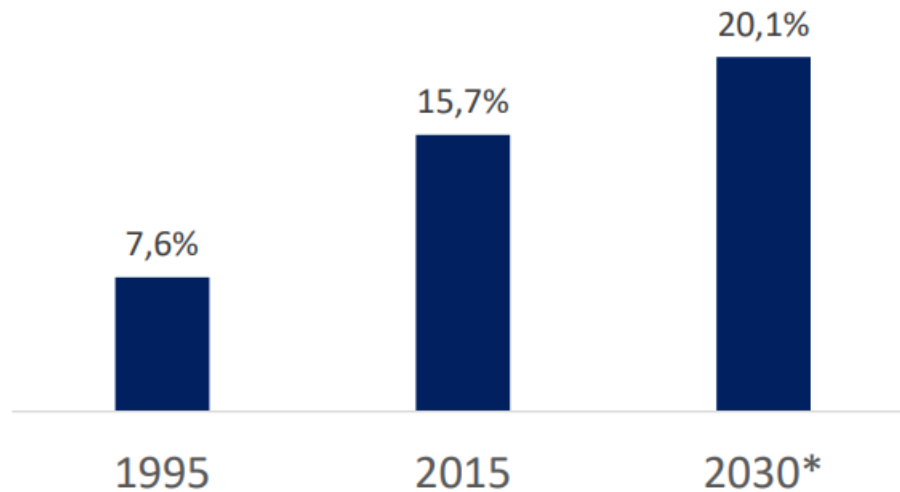


Absentéisme, inaptitudes, désengagement, démotivation, départs, départs de compétences, turnover, etc.

Un enjeu de santé et d'employabilité + un enjeu de performance

Part des 55 ans et + dans la population active

(Source : Insee et *prévisions)



Le burnout des soignants

Le burnout est un **syndrome** utilisé par les **médecins** qui apparaît pour décrire les **situations de soignants** dans le milieu des années 1970

L'**enthousiasme** et l'**engagement** laissent place à un **grand épuisement**, une **crise de son rapport subjectif au travail**, qui affectent sa **capacité à mobiliser son attention, sa vigilance**, jusqu'à rendre le **travail impossible**

Tous concernés

Le terme s'entend ensuite à **toutes les professions impliquant une relation de service** et désigne alors **toutes les formes d'épuisement professionnel**



L'investissement dans son travail et le risque de burnout

Le burnout touche de manière plus marqué les professions et professionnels dont **l'investissement personnel et affectif** est important

Le burnout mène à ressentir **un écart trop fort entre ses attentes, la représentation que l'on a de son métier** (portée par des valeurs et des règles) et **la réalité du travail**

Cette situation, qui épuise et vide « *émotionnellement* », conduit à remettre en cause son investissement initial



Le burnout

3 symptômes du burnout

Sentiment d'épuisement émotionnel

Sentiment d'une sollicitation excessive

Sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles

Déshumanisation - Cynisme

Désinvestissement de la relation, sentiments négatifs par rapport à l'autre (clients, usagers, etc.), vision négative des autres et du travail



Diminution du sentiment d'accomplissement personnel

Sentiment de ne pas faire ce qu'il faudrait faire dans son travail, appréciation négative de son travail, dépréciation de ses résultats





Brown-out, bore-out...

Brown-out

« Qu'est ce que je fais là ? »

Causes

- Tâches, missions peu valorisantes, qui ne correspondent pas à la personne
- Contrôle infantilisant
- Automatisation et digitalisation du travail
- Conflits de valeurs

Symptômes

- Anxiété, dépression
- Démotivation
- Perte de sens
- Anpathie (absence de sentiments, d'émotions)

Bore-out

« Je m'ennuie »

Causes

- Manque de possibilités d'évolution
- Sous-charge de travail
- Tâches répétitives, monotones
- Tâches en décalage avec les qualifications/compétences

Symptômes

- Fatigue chronique
- Démotivation
- Désengagement
- Morosité





Le surmenage

Le surmenage se traduit notamment par une **invasion des pensées liées au travail**, pendant le temps de travail **mais aussi en dehors**

Ce qui devient pathologique, c'est quand cette présence du travail dans les pensées pendant le repos devient **omniprésente**, provoquant insomnies, cauchemars, dégradation générale de la vie psychique

La personne perd alors ses capacités de **prise de distance** et **de développer des stratégies de défense**





Le surmenage

Surmenage :

Surcharge de
travail

+

Sentiment d'échec

+

Sentiment d'inutilité de
l'effort



→ Perte de sens





Le surmenage

**C'est une crise de la mobilisation psychique, une
perte du rapport au sens :**

Perte de la conviction que ce que la personne fait a
du sens, que cela s'inscrit dans un projet collectif
pour le bien commun/le bien des patients/la
satisfaction des clients/la qualité du travail

→ Troubles physiques, états anxio-dépressifs,
idées noires voire suicide





Une multitude de termes et de maux...

Votre rôle de CSE :

Dépister les facteurs de risques, comprendre
les situations de travail

**Des
thématiques à
explorer :**

Charge de travail : évaluation, alertes, régulations
Développement des compétences
Capacité d'écoute et de dialogue au sein de
l'organisation
Reconnaissance des efforts, du travail et connaissance
du travail par ceux qui organisent le travail
Arbitrages des porteurs de l'organisation
Styles de management
Etc.



3. Les risques psychosociaux

- Le stress
- Usure professionnelle, surmenage, burnout
- Les RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les 6 familles de facteurs psychosociaux
- Identifier les RPS et agir
- Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
- La prévention des RPS



RPS : ce qu'on entend parfois...

« Les gens qui sont mal au travail, c'est avant tout parce qu'ils ont des problèmes dans leur vie perso »

« Les RPS ? Il n'y en a pas chez nous »

« On agit quand les problèmes se posent »

« Ce sont des ressentis, je veux des faits »

« Ça touche les personnes fragiles/pas résistantes au stress »

« Il existe du "bon" stress »





RPS : de quoi parle-t-on ?

D'après le ministère du travail...

À la différence des risques physiques,

les risques psychosociaux sont potentiellement présents dans **tous les contextes de travail** parce qu'ils sont le fruit du lien entre :



Les caractéristiques de l'organisation du travail doivent être **identifiées** et **évaluées** pour préserver de bonnes conditions de travail pour les salariés et ainsi éviter les risques psychosociaux



RPS : de quoi parle-t-on ?

- ☐ Les facteurs psychosociaux ne sont **pas uniquement négatifs** : chaque **situation de travail** est soumise à des facteurs **positifs et négatifs** = une **balance psychosociale** se crée pour chaque situation de travail
- ☐ Les **risques psychosociaux ont des origines multifactorielles** – ils sont complexes
- ☐ Des **facteurs individuels** entrent en compte – ex. : l'expérience
- ☐ La **vie personnelle** constitue :
 - ☐ Parfois, une ressource pour faire face aux difficultés au travail
 - ☐ Parfois, un facteur aggravant en cas de situation personnelle difficile
 - ☐ Et la vie personnelle peut être impactée par le travail
- ☐ Si certains travailleurs sont plus vulnérables en raison d'événements liés à leur vie privée, **cela ne dispense pas l'organisation de sa responsabilité et de son obligation de prévention des risques professionnels**





RPS : de quoi parle-t-on ?

Les facteurs psychosociaux se trouvent dans ces 5 composantes, liées les unes aux autres :

Conditions de travail

Paramètres qui influencent l'exécution du travail : horaires, aménagement du temps de travail, type de contrat, rémunération, formation, etc.

Contenu du travail

Type de tâches et complexité, compétences requises, diversité des tâches, charge mentale, précision du contenu du travail, etc.

Organisation du travail

Répartition des tâches, clarté des rôles et fonctions, procédures, communication, style de management, etc.

Relations interpersonnelles

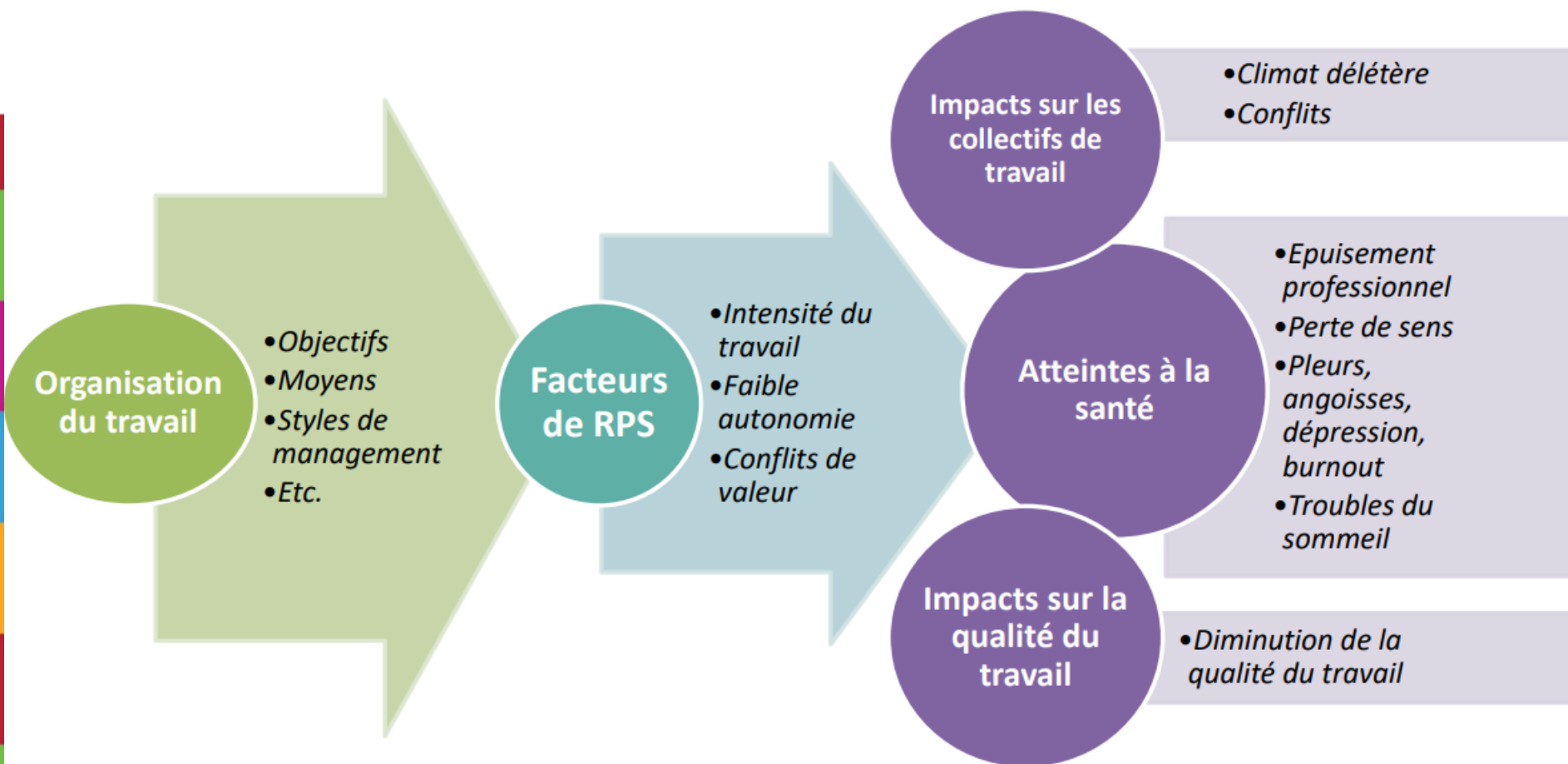
Rapports entre travailleurs et avec l'organisation
Qualité des relations, soutien, ambiance de travail et possibilité de contact, etc.

Conditions de vie au travail

Locaux, bruit, matériel, sécurité, hygiène, environnement, etc.



RPS : de quoi parle-t-on ?





Les causes possibles des RPS

La nature des tâches	Monotones, peu stimulantes, dépourvues de sens, déplaisantes, pénibles, dangereuses
L'organisation du travail	Responsabilité liée à l'exécution des tâches, contraintes temporelles, charge de travail trop ou trop peu importante en qualité ou en quantité, insuffisance de moyens, rôle peu clair, injonctions contradictoires, insuffisance de temps de récupération
La politique RH	Peu ou pas de contrôle sur les décisions (ou trop), peu de perspective d'évolution, sur- ou sous- qualification, précarité, manque de reconnaissance, rémunération insatisfaisante
Les relations de travail	Manque de soutien, tensions, management déficient, comportements abusifs non régulés
La politique générale de l'entreprise	Stratégie peu claire/incomprise, incertitude sur l'avenir
L'environnement	Clients ou usagers agressifs, incivilités, remarques méprisantes





3. Les risques psychosociaux

- Le stress
- Usure professionnelle, surmenage, burnout
- Les RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les 6 familles de facteurs psychosociaux
- Identifier les RPS et agir
- Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
- La prévention des RPS



Les 6 familles de facteurs psychosociaux

1. L'Intensité et la complexité du travail



2. Les exigences émotionnelles



3. L'autonomie et les marges de manœuvre



4. Les rapports sociaux et relations de travail



5. Les conflits de valeur



6. L'insécurité de l'emploi et du travail





Les 6 familles de facteurs psychosociaux

1. L'Intensité et la complexité du travail

- Complexité du travail (attention et vigilance)
- Sur ou sous-charge
- Durée importante du travail/horaires atypiques/horaires imprévisibles
- Interruptions de tâches
- Conciliation vie pro/perso

2. Les exigences émotionnelles

- Maîtrise des émotions
- Tensions avec le public
- Confrontation à la souffrance d'autrui

3. L'autonomie et les marges de manœuvre

- Absence d'autonomie dans la manière de réaliser son travail
- Absence d'autonomie temporelle
- Impossibilité d'utiliser et de développer des compétences

4. Les rapports sociaux et relations de travail

- Manque/absence de reconnaissance
- Qualité de la relation entre collègues dégradée (tensions et non soutien)
- Absence de soutien des supérieurs
- Violence interne

5. Les conflits de valeur

- Travailler dans des conditions qu'on désapprouve, contre l'éthique pro/perso
- Impossibilité de faire un travail de qualité

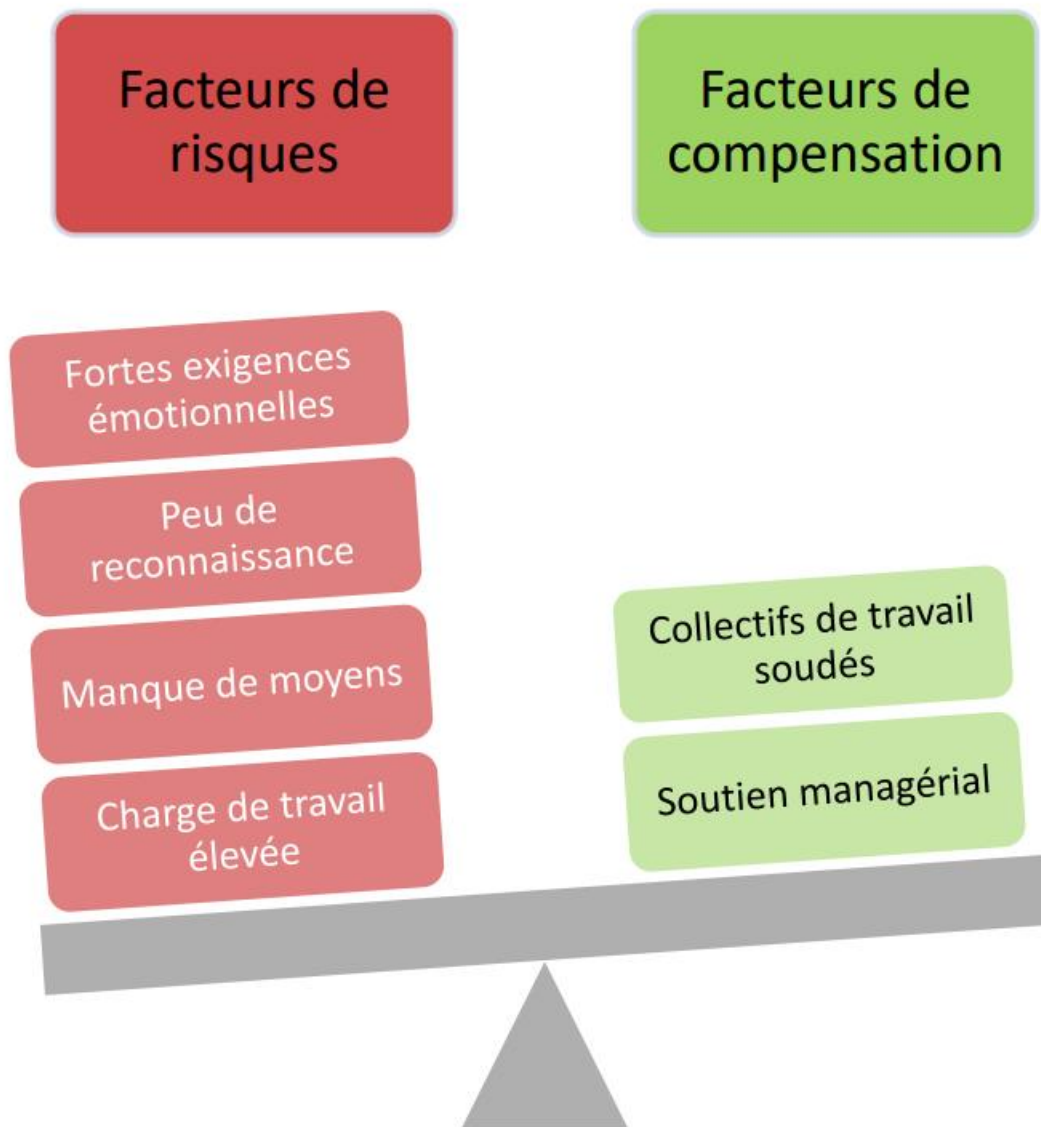
6. L'insécurité de l'emploi et du travail

- Insécurité socio-économique
- Conduite du changement pas/peu expliqué, accompagné, anticipé





RPS : une combinaison de facteurs, un équilibre fragile





RPS – Le management

Qu'est ce qu'on attend du management chez nous ?

**Qu'il donne un cadre de travail :
tâches, objectifs (qualité, coûts,
délais), moyens**

Organise et anticipe
Explique les tâches redescendues, fournit des consignes claires
Aide et décharge

Qu'il arbitre et décide

Apporte des solutions aux problèmes existants
Priorise, renonce et assume

Qu'il anime et motive l'équipe

Reconnait les efforts fournis et l'implication des personnes
Met en valeur le travail de son équipe
Développe les membres de son équipe : travailler ensemble, faire des
feedbacks positifs, apporter des connaissances supplémentaires

Qu'il informe et communique

Fournit les infos utiles au travail : réglementation, changements, etc.

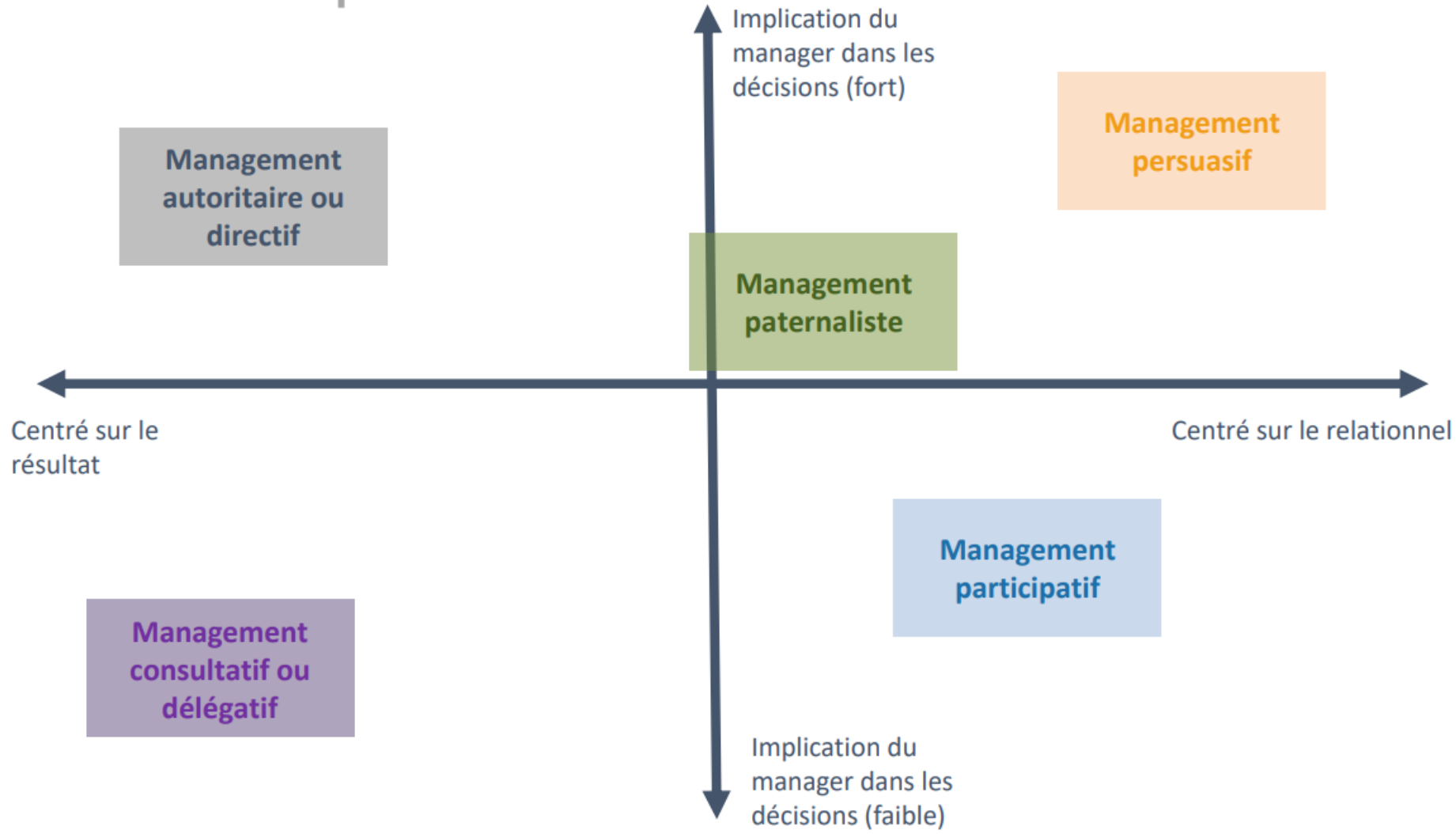
Qu'il contrôle

Vérifie le travail fait, sanctionne





Les styles de management





Les styles de management

Le **manager autoritaire ou directif** fixe des objectifs à ses subordonnés, sans les consulter. Ces derniers ne sont pas impliqués dans les décisions. La communication se fait du haut vers le bas. La motivation se fait par la crainte, la sanction mais aussi la récompense.

Avantages : efficacité (notamment dans les situations d'urgence),

Inconvénients : risque de démotivation et de conflit.

Centré sur le résultat

Comme le management autoritaire, le style de **management déléгатif** est très tourné résultat. La motivation peut là encore se faire par la récompense et le peur de la sanction. Mais ici la responsabilité des décisions est en partie laissée aux subordonnés, ce qui amène une forme de responsabilisation, mais aussi une pression supplémentaire.

Style de management très fréquent dans les relations entre le top-management et les managers intermédiaires.

Avantages : meilleure communication, responsabilisation, détection des talents, autonomie,

Inconvénients : risque de démotivation si trop de pression.

Le **management paternaliste** est une variante du management persuasif, plus aboutie. Ici la direction fait preuve d'autorité dans les décisions mais aussi d'une grande bienveillance envers ses subordonnés, qui bénéficient d'avantages concrets et développent un fort sentiment d'appartenance, de loyauté voire de fierté.

Implication du manager dans les décisions (fort)

Le **management persuasif** (ou informatif) est marqué par une forte implication du manager dans les décisions, dont il porte la responsabilité entière. Mais l'avis des salariés est ici pris en considération et les échanges existent. Les décisions sont expliquées et les conflits sont évités voire tués dans l'oeuf.

Avantages : sentiment d'appartenance, cohésion, capacité à fédérer à motiver,

Inconvénients : style de management coûteux et complexe à mettre en œuvre.

Centré sur le relationnel

Le **management participatif** consiste à laisser une grande place aux salariés dans les décisions et l'organisation de leur travail, tout en les accompagnant. Les managers jouent le rôle d'arbitres bienveillants et de facilitateurs.

Avantages : sentiment d'appartenance, cohésion, responsabilisation, créativité, ouverture,

Inconvénients : risque de désorganisation si les managers ne sont pas suffisamment formés à ce mode de management.





3. Les risques psychosociaux

- Le stress
- Usure professionnelle, surmenage, burnout
- Les RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les 6 familles de facteurs psychosociaux
- Identifier les RPS et agir
- Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
- La prévention des RPS



Mieux dialoguer sur les RPS, pour mieux agir

Quand on vous dit...	Répondez...	Proposez...
<i>"Les managers sont formés au management"</i>	Le style de management est autoritaire/directif : les décisions sont imposées	Comment peut-on donner les outils aux managers pour développer un management participatif/consultatif ?
<i>"Je veux des faits"</i>	Les plaintes, états de mal-être, la peur de parler... sont des faits = symptômes/atteintes à la santé	
<i>"C'est un cas isolé"</i>	Un "cas isolé" peut masquer X cas de mal-être et montre que la prévention a déjà failli Il faut agir en prévention (Code du Travail) La santé au travail n'est pas une affaire d'individualité mais d'organisation du travail, de contenu du travail, de moyens... L'employeur doit protéger la santé physique ET mentale , il n'a pas de marge d'erreur en matière de santé	Allons faire une inspection pour comprendre les liens entre l'organisation du travail, les relations de travail et les atteintes possibles à la santé





Mieux dialoguer sur les RPS, pour mieux agir

Quand on vous dit...	Répondez...	Proposez...
<i>"Ce sont des ressentis"</i>	Oui, un peu comme la douleur... est-ce une raison pour ne pas agir ? Le sentiment de ne pas pouvoir faire un travail de qualité, de ne pas être reconnu – sont des facteurs de RPS qui impactent la santé, les collectifs, la qualité du travail Les "ressentis" sont des symptômes qui trouvent leurs origines dans l'organisation du travail, le contenu du travail, etc. on peut agir dessus	Objectivons les "ressentis" à l'aide d'éléments concrets de l'organisation du travail : modes de reconnaissance, de soutien et d'entraide, travail de qualité et marges de manœuvre et moyens pour tenir la qualité, etc. À l'aide d'entretiens individuels et éventuellement collectifs pour mettre en débat le travail, ses contraintes, ses ressources, faire émerger des pistes d'amélioration





Mieux dialoguer sur les RPS, pour mieux agir

Quand on vous dit...	Répondez...	Proposez...
<i>“Les indicateurs SSCT sont bons, on est dans la moyenne”</i> (absentéisme, turnover, accidents, etc.)	- La santé mentale échappe aux données chiffrées : ambiance et tensions, perte de sens, conflit éthique, incivilités voire violences ne se mesurent pas par des indicateurs chiffrés - Les chiffres (accidents, arrêts, démissions, etc.) sont des témoins de dysfonctionnements, quand ils sont altérants, il est trop tard pour agir en prévention - Attention aux moyennes qui masquent des disparités	- Quelles sont les évolutions ces dernières années, par Direction/métier ? - À quoi/quel secteur d'activité se compare-t-on ? - Proposez des indicateurs de suivi de santé au travail complémentaires à ceux de votre entreprise : ex. absentéisme de courte et longue durée, par service/métier ; nombre et nature des plaintes, etc. - Proposez de passer un questionnaire SSCT - Attention : la politique sécurité incite-elle à sous-déclarer les accidents ?





Mieux dialoguer sur les RPS, pour mieux agir

Quand on vous dit...	Répondez...	Proposez...
<i>"Il n'y a pas de RPS chez nous"</i>	- Le Code du travail oblige l'employeur à évaluer l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés et à prendre les mesures nécessaires pour préserver leur santé physique et mentale (articles L. 4121-1 et L. 4121-2) - Les RPS doivent donc être traités comme tous les autres risques professionnels	- Proposez de mettre à jour le DUER en intégrant les RPS en allant à la rencontre des salariés, et en associant le CSE/la CSSCT - Proposez de passer un questionnaire SSCT - Proposez d'évaluer la charge de travail, de trouver des leviers pour l'autonomie, etc. : d'analyser finement les risques que vous constatez et de proposer des mesures associées

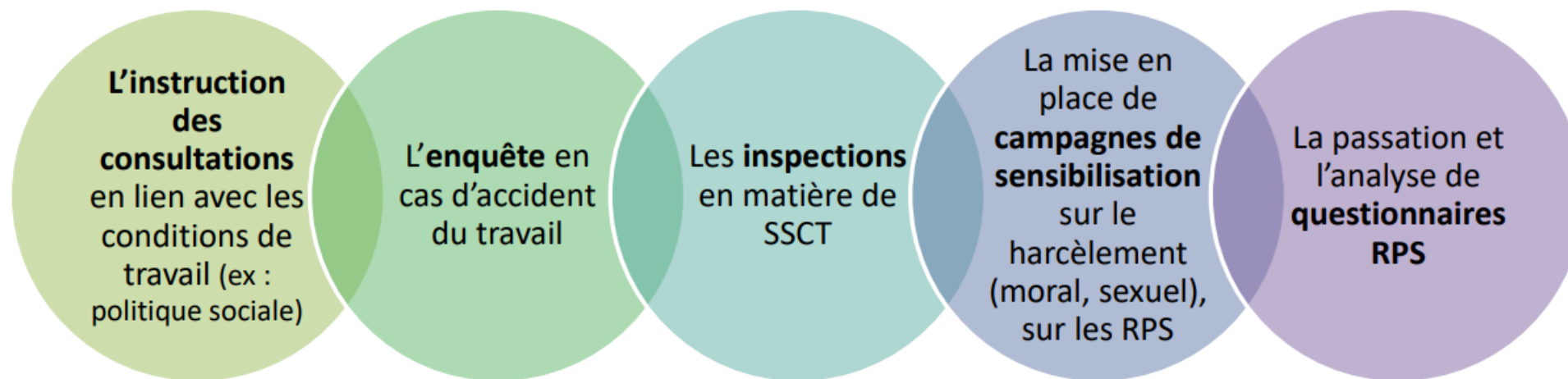




CSE : quels outils pour agir sur les RPS ?



Les outils du CSE pour identifier les RPS :





CSE : quelle posture adopter vis-à-vis des RPS ?

**Les RPS : pas une
recherche de
responsables**

*Pas le rôle du CSE
Pas constructif
Pas efficace*



**« Violences au
travail » plutôt que
« harcèlement »**

*Tous concernés, tous
victimes, pour tous agir*



**Identifier les
ressources**

*Pour les préserver, les
développer, souligner
ce qui fonctionne*





CSE : quels indicateurs pour dépister les RPS ?

Indicateurs individuels :



- Baisse d'implication : salariés qui ne souhaitent plus s'impliquer dans les projets ou dans les temps collectifs de l'entreprise
- Apparition de critiques d'une personne sur le travail, les projets
- Irritabilité, pleurs, fatigue, nervosité visible, conflits fréquents entre salariés, avec la hiérarchie, etc.
- Etc.

Indicateurs collectifs :



- Absentéisme, notamment celui de 1 à 2 jours (! Hors absences pour maternité/paternité, absences autorisées, etc.)
- Turnover, départs, démissions
- Plaintes remontées auprès des managers, du médecin du travail, des IRP
- RTT et congés pas pris
- Accidents
- Etc.



Une grille RPS

Intensité et complexité du travail	• Quantité de travail : surcharge ? sous-charge ? qui dure ? par période ? • Est-ce que vos horaires de travail et votre charge de travail sont prévisibles ? • Vos objectifs sont-ils clairement définis ? compatibles avec vos moyens et responsabilités ? • Recevez-vous des instructions, ordres ou demandes contradictoires ?
Exigences émotionnelles	• Etes-vous confrontés à des situations de tensions (avec des clients, usagers, patients, etc.) ? • Dans votre activité professionnelle, êtes-vous amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance physique/psychologique ou sociale ? • Dans votre travail, est-ce que vous devez « faire bonne figure » en toutes circonstances ?
Autonomie et marges de manœuvre	• Avez-vous des marges de manœuvre dans la manière de réaliser votre travail dès lors que vos objectifs sont atteints ? • Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous en ressentez le besoin ? • Pouvez-vous utiliser vos compétences professionnelles et pouvez-vous en développer de nouvelles ?
Rapports sociaux et relations de travail	• Les relations avec vos collègues sont-elles bonnes : confiance, entraide, convivialité ? (absence de tensions, rivalités, concurrence) • Recevez-vous du soutien de la part de l'encadrement : disponibilité, écoute, action ? Votre supérieur connaît-il votre travail/peut-il vous remplacer/vous aider/etc. ? • Règne-t-il un climat de courtoisie et respect mutuel entre les salariés (absence de propos ou d'attitudes blessantes, discriminatoires, etc.) • Recevez-vous des marques de reconnaissance dans votre travail, pour le travail réalisé, vos compétences, vos performances, votre engagement, vos efforts, etc. ? La reconnaissance peut se manifester à travers rémunération, le statut, les perspectives de carrière, les attributions de moyens pour réaliser votre travail, les compliments, encouragements, etc.
Conflits de valeur	• Considérez-vous que vous faites un travail de qualité ? Etes-vous fier de votre travail ? Votre travail n'est pas bâclé, ou de qualité médiocre, faute de moyens ou de délais suffisants ? • Estimez-vous que votre travail est reconnu comme utile ? Est-ce qu'il sert concrètement les résultats de l'entreprise et/ou bénéficie-t-il à d'autres acteurs (clients, usagers, patients, etc.) ?
Insécurité de l'emploi et du travail	• Etes-vous confrontés à des incertitudes quant au maintien de votre activité dans les prochains mois/années ? (peur de perdre son emploi, en rémunération, absence de promotion, temps partiel subi, etc.) • Les changements stratégiques/organisationnels/technologiques sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés, clairement expliqués ?





3. Les risques psychosociaux

- Le stress
- Usure professionnelle, surmenage, burnout
- Les RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les 6 familles de facteurs psychosociaux
- Identifier les RPS et agir
- Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
- La prévention des RPS



Harcèlement moral et sexuel sont des délits

Le harcèlement apparaît comme
une **forme spécifique et
extrême** d'un trouble porté au
bien être au travail

Ils sont générateurs de
souffrances accompagnées très
fréquemment de troubles
psychologiques

Du fait précisément de leur
caractère extrême, ils font l'objet
d'une **réglementation
particulière**. Leur situation est
donc différente des autres
risques psychosociaux auxquels
s'appliquent la réglementation
de droit commun





La peine encourue

Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont passibles d'une peine de **2 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende** (Articles 222-33-2 (HM) et 222-33 (HS) du Code pénal)

Et de 3 ans et 45 000 € d'amende en cas de circonstances aggravantes pour le harcèlement sexuel (abus d'autorité, mineur de 15 ans, via internet, etc.)





Harcèlement moral au travail

Article L1152-1

« 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 »

Article L1152-3

L'employeur prend **toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir** les agissements de harcèlement moral



Harcèlement moral au travail – La médiation

Article L1152-6

Une procédure de médiation peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un **accord entre les parties**

Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties. Il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement. Lorsque la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime





Harcèlement moral au travail – Les caractéristiques

Des actes répétés

Un acte isolé même s'il porte atteinte à la dignité du salarié ne peut être considéré comme du harcèlement. Il peut par contre être constitutif d'une faute

Tous types de **comportements, de paroles, d'actes, de gestes, d'écrits relevant d'une conduite abusive et omissions** : le harcèlement peut être caractérisé par des actions (brimades, injures...) ou des abstentions (ignorer la victime, ne pas lui parler...).

La répétition ne signifie pas que ce soit le même acte sous la même forme qui doit se répéter. C'est l'**addition des actes** qui permet d'identifier le harcèlement

Agissements volontaires ou non

Peu importe qu'il y ait ou pas **intention de nuire**

Dommage avéré ou non

Peu importe que les actes se soient traduits par un dommage avéré. Ils doivent justes être **susceptibles de porter atteinte** aux droits du salariés, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel





Harcèlement moral au travail – Des exemples

Refus de promotion répétés sans aucune justification (CPH Rouen, 21 mars 2002)

Attitude d'exclusion d'un ou plusieurs salariés : privation d'accès à la formation, non invitation à des réunions de travail, etc. (CA Poitiers, 30 oct. 2001)

Dénigrement et brimade : ordres, critiques et propos moqueurs d'un collègue (Cass. Soc. 24 juin 2009, n° 07-43994)

Critique injustifiée : le supérieur hiérarchique de la salariée s'était livré, de manière répétée et dans des termes humiliants, à une critique de l'activité de cette dernière, en présence d'autres salariés (Cass. Soc. 8 juillet 2009, n° 08-41638)

Humiliation publique : Propos blessants et humiliants proférés de manière répétée par un supérieur hiérarchique (Cass. Soc. 12 juin 2014, n° 13-13951)





Harcèlement moral au travail – Des exemples

Mesure vexatoire : Le salarié avait fait l'objet de multiples mesures vexatoires, telles que :

- l'envoi de notes contenant des remarques péjoratives assénées sur un ton péremptoire propre à le discréditer
- des reproches sur son "incapacité professionnelle et psychologique" et sa présence "nuisible et inutile«
- le retrait des clés de son bureau
- sa mise à l'écart du "comité directeur«
- la diminution du taux horaire de sa rémunération (Cass. Soc. 26 mars 2013, n° 11-27964)

Mise au placard : Salarié installé dans un local exigu, dépourvu de chauffage et d'outils de travail avec interdiction de parler à ses collègues (Cass. Soc. 29 juin 2005, n° 03-44055)

Avertissements infondés : Salariée subissant 4 avertissements dont aucun n'est fondé et sans reproche préalable (Cass. Soc. 22 mars 2007, n° 04-48308)





Harcèlement moral au travail – Des exemples

Tâche dévalorisante : Le fait de confier à un salarié des tâches ne correspondant pas à sa qualification, d'opérer des retenues sur salaire injustifiées et d'opérer un discrédit auprès de ses collègues (Cass. Crim. 6 février 2007, n° 06-82601)

Tâche dépassant ses capacités : Confier au salarié de manière habituelle une tâche dépassant ses capacités et mettant en jeu sa santé (Cass. Soc. 7 janvier 2015, n° 13-17602)

Bore-out : Les conditions de travail du salarié (ennui et manque d'activité) sont en lien avec son état de santé dégradé (dépression, crise d'épilepsie). L'employeur n'a pas réussi à prouver que ces éléments n'étaient pas constitutifs de harcèlement moral. Il est donc condamné à verser des dommages-intérêts au salarié (CA Paris, 2 juin 2020, n° 18/05421)





Harcèlement sexuel au travail

L1153-1 :

« 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 d'un tiers. »

L1153-2 : Interdiction de mesures discriminatoires pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel

L1153-3 : Aucune sanction pour la personne qui a témoigné



Harcèlement sexuel au travail

L1153-5 :

L'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de **prévenir les faits de harcèlement sexuel, d'y mettre un terme et de les sanctionner**

L1153-5-1 :

Dans toute entreprise employant au moins deux cent cinquante salariés est désigné **un référent** chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

≠ agissements sexistes
≠ agression sexuelle





Harcèlement sexuel au travail – Les caractéristiques

Comportement, propos, gestes, écrits, attitudes... avec connotation sexuelle	Des comportements de toute nature tels que propos, gestes, envoi de courrier ou d'objets, attitudes, imposés à la victime qui sont répétés et qui présentent une connotation sexuelle Les comportements revêtent une connotation sexuelle ce qui n'exige donc pas qu'ils présentent un caractère explicitement et directement sexuel
Absence de consentement	L'absence de consentement de la victime. Cela suppose des actes imposés par leur auteur et donc subis et non souhaités par la victime
Répétition des actes	La répétition des actes, intrinsèques à la notion de harcèlement. Il suffit que les faits aient été commis au moins à deux reprises, peu importe le délai entre les actes
<u>Sauf si :</u>	Pression grave avec finalité de nature sexuelle
Atteinte à la dignité	Soit des comportements portant atteinte à la dignité de la victime en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à l'encontre de la victime une situation intimidante, hostile, offensante





Harcèlement sexuel au travail – Des exemples

« M. X..., cadre, avait eu un comportement, dénoncé par sa subordonnée mineure, consistant à tenter de l'embrasser contre son gré sur le lieu du travail, à l'emmener à son domicile en renouvelant à cette occasion des avances de nature sexuelle, et à l'appeler fréquemment par téléphone en dénigrant la relation affectueuse que celle-ci entretenait avec un tiers, provoquant par ces agissements angoisse et même dépression ; qu'en l'état de l'ensemble de ces motifs, elle a caractérisé un harcèlement sexuel constitutif d'une faute grave » (Cass Soc 24 septembre 2008 n° 06-46517)

Adresser à une jeune collègue nouvellement embauchée de longs courriers manuscrits et de nombreux courriels contenant des propositions et des déclarations, lui exprimer le souhait de la rencontrer seule dans son bureau, lui adresser des invitations qu'elle a toujours refusées et lui faire faire parvenir des bouquets de fleurs (Cass. soc., 28 janvier 2014, n° 12-20.497)

Le fait pour un employeur de déposer sur le bureau d'une salariée, des ouvrages ou articles à caractère ou contenu sexuel, de proférer à son encontre des remarques, invitations ou propositions sexuelles parfois accompagnées de gestes déplacés (Cass. crim., 13 décembre 2017, n° 17-80.563)



Les changements relatifs au harcèlement sexuel au travail

Loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail

A compter
du 31/03/22

Un alignement
du code du
travail avec le
code pénal

L1153-1 : ajout des propos ou comportements à connotation sexiste

« Aucun salarié ne doit subir des faits :

1° Soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste 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 ».





Les changements relatifs au harcèlement sexuel au travail

A compter
du 31/03/22

Loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour
renforcer la prévention en santé au travail

« subit » et
non plus
« imposé »

Le harcèlement sexuel est caractérisé dès lors que le salarié le
subit et non plus dès lors qu'il est imposé par son ou ses
auteurs

Cela doit permettre d'engager plus facilement la responsabilité
des auteurs sans rechercher la preuve de leur intention, seul le
résultat (« subir ») de leurs actes compte

L.1153-1 du code du travail :
2 nouveaux cas constitutifs de harcèlement sexuel :

- « lorsqu'un même salarié subit de tels propos ou comportements [sexistes ou à connotation sexuelle] 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 »
- lorsqu'un même salarié subit 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 »





Les agissements sexistes

1142-2-1

(loi du 17 août 2015)

Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant

→ Passible de sanction disciplinaire

À savoir (rapport du 6 mars 2015) :

- **Remarques et blagues sexistes**
- **Incivilités en raison du sexe**
- **Police des codes sociaux de sexe** (jugements sur la féminité/la masculinité)
- **Interpellations familières** (ex. : « ma belle »)
- **Fausse séduction**
- **Sexisme bienveillant** (ex. valoriser quelqu'un à partir de stéréotypes de genre)
- **Considérations sexistes sur la maternité ou les charges familiales**





Harcèlement sexuel, agissements sexistes et harcèlement moral : le rôle du CSE

Vos droits

Le CSE [...] 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 (L2312-9)

L'organisation du travail en question, le harcèlement comme symptôme

La réflexion sur le harcèlement ne peut être déconnectée de celle du pouvoir sur le lieu de travail et peut aussi résulter plus profondément de l'organisation du travail

Harcèlement sexuel, agissements sexistes et harcèlement moral : le rôle du CSE

Exemples de mesures de **prévention** du harcèlement

Sensibiliser les salariés afin de permettre d'identifier les situations à risque :

- Identification et détection des situations à risque
- Modalités de signalement
- Dispositif d'accompagnement
- Personnes compétentes
- Sanctions pénales possibles
- Droit d'alerte et droit de retrait

Former les membres du CSE et le personnel encadrant afin de relayer au mieux la politique de prévention

Négocier dans le cadre de la négociation obligatoire sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour y aborder les dispositions spécifiques dans la prévention et les actions à mener pour faciliter les démarches

Elaborer une **procédure interne de signalement** des faits de harcèlement et de leur traitement





Harcèlement sexuel, agissements sexistes et harcèlement moral : le rôle du CSE

Que faire en cas de cas de harcèlement présumé ?

Auprès de la victime :

- Rappeler à la victime qu'elle peut s'adresser à la **médecine du travail** ou vers une structure spécialisée de souffrance au travail afin qu'il/elle puisse parler de sa situation à un professionnel de santé
- **Inviter la victime à conserver, rassembler tous les documents et éléments relatifs aux agissements subis** : échanges de mails, post-it, témoignages de collègues/proches, arrêts de travail, etc.
- L'inviter à **alerter l'employeur** en procédant à un signalement de la situation lorsqu'il existe une cellule d'écoute ou un.e référent.e au sein de votre entreprise ou en informant votre employeur par écrit afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires
- **Saisir le défenseur des droits et l'inspection du travail, voire le conseil de prud'hommes**

En tant que CSE :

- Diligenter **une enquête**
- **Saisir l'inspection du travail** qui peut intervenir (sensibilisation, information), la médecine du travail
- Déclencher un **droit d'alerte** pour atteinte aux droits des personnes

CSE : violences au travail plutôt que harcèlement



Préférez parler de violences au travail...

- Élargit le sujet
- Argument plus difficile à nier
- N'est pas accusatoire

Si vous constatez des faits assimilables au harcèlement, relatez-les précisément, et indiquer qu'ils s'apparentent à des faits de harcèlement

...Plutôt que de harcèlement :

- Cantonne le sujet à des **individus** et pas à l'organisation ni au collectif, et approche qui risque de « psychologiser » les individus et les enfermer dans une relation de « victime » et « harceleur », or les réalités sont souvent plus complexes
- Le rôle (et le pouvoir) du CSE n'est **pas de sanctionner**
- Quand bien même, **sanctionner une personne ne résout pas (tout) le problème** lié à l'organisation qui tolère, permet, voire encourage des modes de relation violents
- Une notion qui appartient au **juge**, on pourrait vous accuser de diffamation



Une ressource documentaire pour le CSE



Reconnaitre le harcèlement sexuel

Réagir face à une situation de
harcèlement sexuel

La réalisation d'une enquête en cas
de suspicion de harcèlement sexuel

+ Focus victime et témoin

Focus Employeur

Et modèles de courrier, de trame
d'entretien, etc.





3. Les risques psychosociaux

- Le stress
- Usure professionnelle, surmenage, burnout
- Les RPS : de quoi parle-t-on ?
- Les 6 familles de facteurs psychosociaux
- Identifier les RPS et agir
- Harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes
- La prévention des RPS



La prévention des RPS

Il n'y a pas de solution simple face aux RPS : encore plus que tout autre, ce champ d'intervention requiert un **travail collectif des élus**

Le but pour le CSE n'est pas d'adhérer aux situations personnelles des salariés, mais de les mettre en scène différemment, pour **les replacer dans leur dimension collective** à partir des principes suivants :

Savoir « dépersonnaliser » les situations, pour passer du particulier au général et agir sur les déterminants organisationnels

Dépasser l'approche individuelle, comportementale





La prévention des RPS : des pistes pour agir face à une situation de RPS

S'effondrer au travail est le signe d'une souffrance qu'il ne faut pas banaliser

Protéger la personne :

- Apporter un soutien immédiat
- Orienter vers le médecin du travail

Convenir d'une réunion :

- Entre le salarié, son responsable, un membre CSE
- Une réunion SSCT

Informez le médecin du travail

Déclarer un AT (l'employeur peut contester le lien avec le travail mais ne peut pas refuser la déclaration)

Faire une analyse AT





La prévention des RPS : agir face à une situation de RPS

Objectiver la situation

- Absentéisme ? Et évolution
- Départs ? Souhaits de départs ?
- Tensions, violences internes/externes ?

Faire une inspection ou une enquête conjointe :

- qui est vu en entretien : comment choisir les salariés ?
- qui conduit les entretiens : quel(s) élus, quel(s) membre(s) de la Direction ?
- quelle grille d'entretien : quelles questions poser ?
- quelles garanties de l'anonymat des propos : comment rassurer les personnes pour qu'elles participent aux entretiens ?
- quels délais pour faire les entretiens, les analyser et se réunir pour discuter du diagnostic et des solutions à mettre en place ?
- quelles conditions de réalisation (élus présents dans le service ne doivent pas avoir leur casquette « élus » mais « salariés » ici)
- quelle communication autour de l'enquête auprès du N+2, du responsable et des équipes : support de communication, contenu (objectif de l'enquête ?)...



