

LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Comprendre pour agir

Nicolas SANDRET

Consultation de pathologie professionnelle
au C.H.I. de Créteil

Ex-Médecin inspecteur régional
du travail

Le travail en question

- Suicide
- Harcèlement moral
- Troubles musculo-squelettiques
- Amiante
- Cancer

Travailler, se travailler

- Le travail se situe dans l'écart
entre le prescrit et le réel

Travailler, se travailler

- Construire son identité grâce au travail
- L'attente de reconnaissance :
 - Jugement d'utilité
 - Jugement de beauté

Travailler, se travailler

- La promesse du travail
 - Développement de la sensibilité, de l'intelligence
 - La construction du savoir-faire

Travailler ensemble

- Partager les mêmes règles de métier,
confronter les expériences
- Les collectifs de travail
- Les règles de métier

Travailler ensemble

- La confiance
- La solidarité
- Le partage

Les nouvelles formes d'organisation du travail

- La sous-traitance
- L'intérim / Le CDD
- La polyvalence
- L'individualisation
- L'évaluation individualisée des performances

Les nouvelles formes d'organisation du travail

- L'intensification
- La densification
- Le flux tendu
- La chasse aux temps morts
- La traçabilité
- La normalisation

La rupture avec le réel

- Méconnaissance du travail réel
- Rabattement sur le quantitatif
- Passage d'une logique de production d'objets à une logique de production financière

Les pathologies de surcharge

- Les décompensations psychiques
- Les décompensations comportementales
- Les décompensations somatiques

Les décompensations psychiques

- Ennui, lassitude, insatisfaction, stress
- Troubles cognitifs (mémoire, logique, concentration)
- État de stress post-traumatique
- Bouffée délirante, paranoïa situationnelle
- Syndrome d'épuisement professionnel (burn-out)
- Effondrement anxio-dépressif
- Suicide

Les décompensations comportementales

- Violence contre les usagers
- Violence entre collègues
- Violence contre l'outil de travail
- Comportement tyrannique, harcèlement moral,
banalisation du mal fait à autrui

Les conséquences des pathologies de surcharge

- Surcharge du fonctionnement organique entraînant des pathologies physiques précises ; troubles musculo-squelettiques karoshi (mort subite au travail), troubles cardio-vasculaires

Une approche statistique

Enquête SUMER 2010

- Auto-questionnaire de KARASEK et de Siegrist
- Auto-questionnaire de Frantz Leymann

Les risques psycho-sociaux : **le modèle de Karasek et le Siegrist ou** **une certaine mesure du vécu au travail**

Méthodologie

La mesure de la « tension au travail »

KARASEK :

« job strain » = forte demande + faible latitude

Demande psychologique :

- rapidité, intensité, manque de temps
- quantité, ordres contradictoires, concentration
- morcellement, imprévisibilité, dépendance vis-à-vis des autres

Latitude décisionnelle :

- prise de décision, liberté d'organisation, marges de manœuvre
- diversité des tâches, utilisation des compétences
- développement des connaissances, des compétences, créativité

Soutien social :

- aide des supérieurs/des collègues dans le travail
- attitudes amicales des supérieurs/des collègues

Calcul:

- chaque question est cotée de 1 à 4 et pondérée
- un score est calculé
- le diagnostic repose sur une comparaison statistique par rapport à la médiane

Le job strain est :

- ➔ prédictif des troubles musculo-squelettiques, des accidents cardio-vasculaires, de la dépression
- ➔ aggravé par le manque de soutien social

Méthodologie

La mesure de la « faible reconnaissance »

SIEGRIST:

couvre des dimensions plus larges du contexte socio-économique

Efforts consentis par le salarié :

- contraintes de temps,
- interruptions dans son travail,
- responsabilités...

Récompense attendue en retour :

- estime perçue
- perspectives de promotion et de salaire
- sécurité de l'emploi

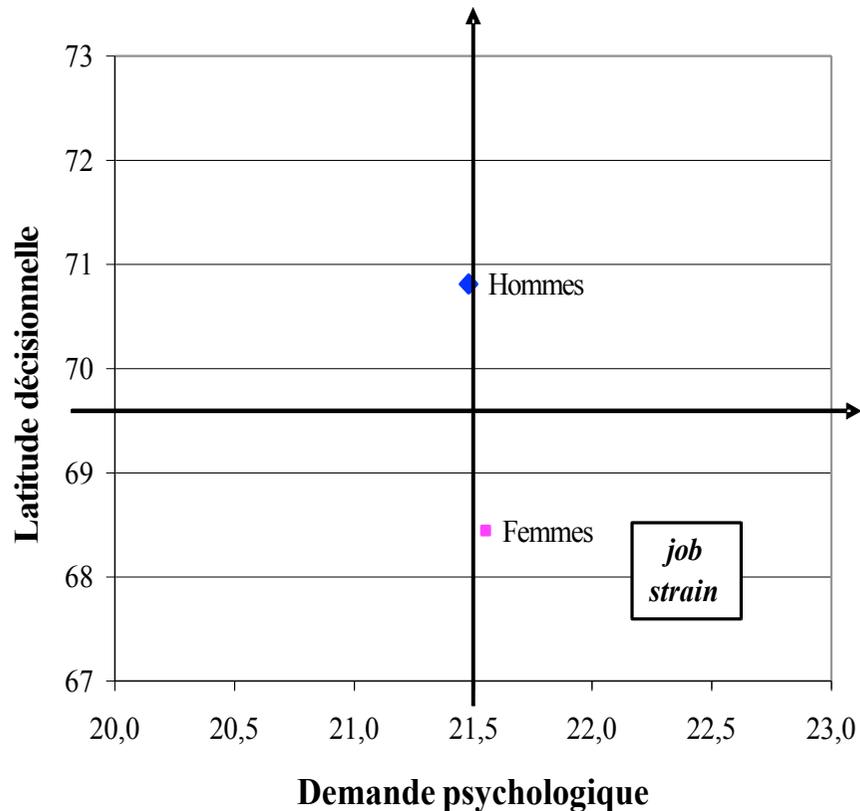
Remarque:

- utilisation que de la partie « reconnaissance » car la notion d'effort est proche de la demande psychologique du Karasek

Calcul:

- facteur récompense est dichotomisé à la médiane de l'échantillon total
- le salarié situé au dessus est considéré comme ayant un manque de reconnaissance

Plus de "job strain" pour les femmes



- demande psychologique hommes / femmes de niveau médian équivalent
- latitude décisionnelle plus faible pour les femmes

Le graphique est structuré par deux axes représentant les valeurs médianes en 2010 (21,5 et 69,8) de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle

Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010
Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

Une faible estime légèrement plus forte pour les hommes

- Le pourcentage d'hommes et de femmes qui déclarent un manque de reconnaissance est relativement identique (49%).
- Faible perspective de promotion et forte instabilité de l'emploi : identique pour les hommes et les femmes.
- En revanche : les hommes déclarent plus souvent une faible estime que les femmes.

Des différences selon les fonctions principales exercées

Fonction principale exercée	Part des salariés exposés au manque de reconnaissance			Part des salariés exposés au "job strain"		
	H	F	Ensemble	H	F	Ensemble
Production, fabrication, chantier	47	54	49	21	33	23
Installation, réparation, maintenance	51	57	51	17	26	18
Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	48	44	45	18	23	22
Manutention, magasinage, logistique	55	56	55	28	29	28
Secrétariat, saisie, accueil	57	51	52	32	29	29
Gestion, comptabilité	46	49	48	22	27	25
Commerce, vente, technico-commercial	49	47	48	21	27	25
Etudes, recherche et développement, méthodes	49	54	51	15	16	16
Autres	52	49	50	20	25	22

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.

Source : Dares-DGT, enquêtes Sumer 2010.

Les employés administratifs, une CSP doublement exposée

	Actifs	Passifs	Détendus	Tendus	Manque de reconnaissance
Ensemble	22	26	29	23	49
Catégorie sociale					
Cadres et professions intellectuelles supérieures	51	27	7	15	46
Professions intermédiaires	28	30	20	22	51
Employés administratifs	15	21	34	30	55
Employés de commerce et de service	11	22	41	26	47
Ouvriers qualifiés	16	30	33	21	50
Ouvriers non qualifiés, ouvriers agricoles	8	20	45	27	47

La fonction publique, un secteur à risque

<i>Secteur d'activité</i>	Tension au travail	Manque de reconnaissance
Ensemble	23	49
Agriculture	11	28
Construction	15	33
Industrie	25	57
Tertiaire	24	49
FPH	30	52
FPE	25	55
FPT	21	50

« Travailler avec le public », protecteur ou facteur de risque?

	Tension ou "job strain"		
	Homme	Femme	Ensemble
Le salarié travaille en tension avec le public	28	40	34
Le salarié travaille sans tension avec le public	18	24	21
Ne travaille pas avec le public	23	27	25

Résultat 2

L'organisation du travail :
un déterminant majeur des
risques psychosociaux

Les caractéristiques des salariés et de l'établissement liées aux RPS

	Etre en job strain	Manquer de rec.
Sexe		
homme	ref.	ref.
femme	1,21	ns
Taille de l'établissement employeur		
1 à 9 salariés	Ref.	ref.
10 à 49 salariés	1,4	1,2
50 à 199 salariés	1,6	1,5
200 à 499 salariés	1,5	1,6
500 salariés ou plus	1,7	1,5
Tranche d'âge		
Moins de 25 ans	1,2	0,7
25 - 39 ans	ns	ns
40 - 49 ans	1,3	ns
50 - 59 ans	1,2	ns
60 ans et plus	Ref.	Ref.

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.

Source : Dares-DGT, enquêtes Sumer 2010.

Analyse « toutes choses égales par ailleurs »

Des facteurs organisationnels liés aux RPS

	Etre en job strain	Manquer de rec.
Subir au moins 3 contraintes de rythme	2,02	1,22
Ne pas avoir des infos claires et suffisantes pour faire son travail	2,02	2,4
Ne pas avoir la possibilité de coopérer	1,42	1,72
Ne pas disposer de moyens matériels adaptés et suffisants	1,74	2,18
Tension fréquente avec le public	1,31	1,27
Devoir atteindre des objectifs chiffrés, précis	1,23	1,16
Avoir une évaluation avec critères précis et mesurables	ns	0,78
Travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation	1,32	1,27
Avoir des salariés sous ses ordres	0,61	0,67

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.

Source : Dares-DGT, enquêtes Sumer 2010.

Analyse « toutes choses égales par ailleurs »

Résultat 3

Les salariés les plus exposés
au job strain et/ou
au manque de reconnaissance
se déclarent en moins bonne
santé que les autres

Symptômes anxieux et job strain, un lien plus fort chez les femmes

	Santé mentale			
	Symptômes dépressifs		Symptômes anxieux	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Faible latitude décisionnelle	1,24	1,32	0,58	0,77
Forte demande psychologique	1,48	1,5	1,97	2,14
Faible soutien social	1,86	1,91	1,33	1,54
Tension au travail "Job strain"	1,92	1,91	1,88	2,04
Manque d'estime	2,13	2,19	1,92	2,2
Insécurité de l'emploi	1,67	1,42	1,66	1,68
Faibles perspectives de promotion	1,79	1,68	1,67	1,81
Manque de reconnaissance	2,08	1,94	1,91	2,06

Absentéisme et déficit de reconnaissance, un lien marqué pour les hommes

Nb d'épisodes d'absence (vs pas d'absence)	Hommes			Femmes		
	1	2	3 et plus	1	2	3 et plus
Faible latitude décisionnelle	1,26	1,64	2,26	1,24	1,61	1,97
Forte demande psychologique	1,17	1,42	ns	1,28	1,45	2,18
Faible soutien social	1,27	1,58	2,41	1,37	1,72	2,35
Tension au travail "Job strain"	1,34	1,81	2,38	1,38	1,66	2,47
Manque d'estime	1,41	1,87	3,47	1,51	1,89	2,64
Insécurité de l'emploi	1,29	1,81	2,33	1,28	1,54	2,37
Faibles perspectives de promotion	1,41	1,98	3,51	1,45	1,76	2,81
Manque de reconnaissance	1,43	2,04	4,28	1,51	1,89	3,17

La tension au travail ou le manque de reconnaissance augmentent le risque de déclarer un accident du travail pour les deux sexes

	Accidents du travail	
	Hommes	Femmes
Faible latitude décisionnelle	ns	ns
Forte demande psychologique	1,38	1,82
Faible soutien social	1,47	1,39
Tension au travail "Job strain"	1,33	1,68
Manque d'estime	1,66	1,61
Insécurité de l'emploi	1,39	1,34
Faibles perspectives de promotion	1,42	1,42
Manque de reconnaissance	1,62	1,73

La violence au travail

Résultats Enquête SUMER 2010

3 catégories de comportements

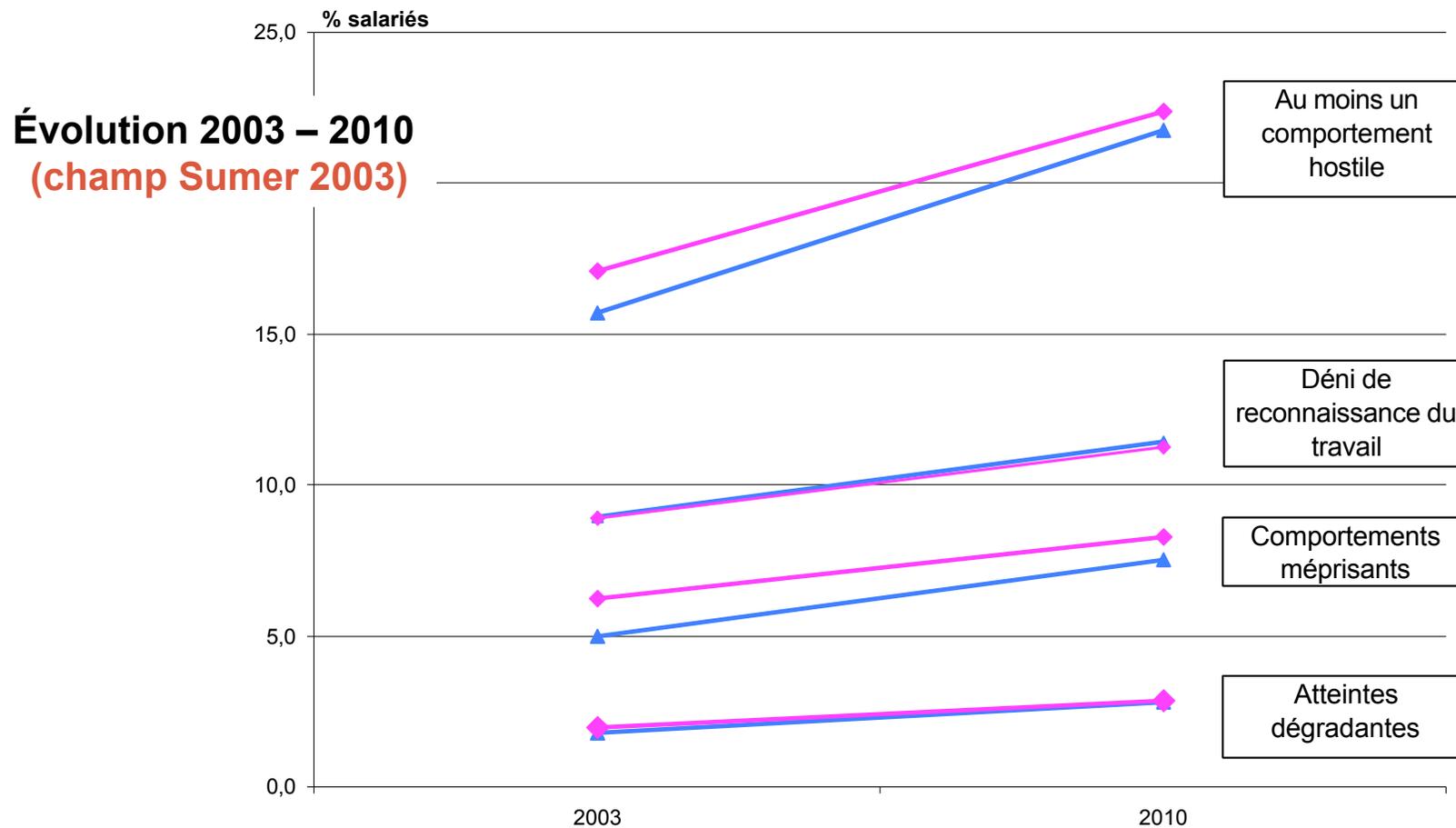
- Méprisants (empêche de vous exprimer, vous ridiculise en public, etc...)
- Déni de reconnaissance (critique injustement votre travail, vous charge de tâches inutiles ou dégradantes, vous empêche de travailler correctement)
- Atteinte à la dignité (laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé, vous dit des choses obscènes, dégradantes, etc...)

Des comportements qui émanent principalement de l'intérieur de l'entreprise

% de salariés subissant:

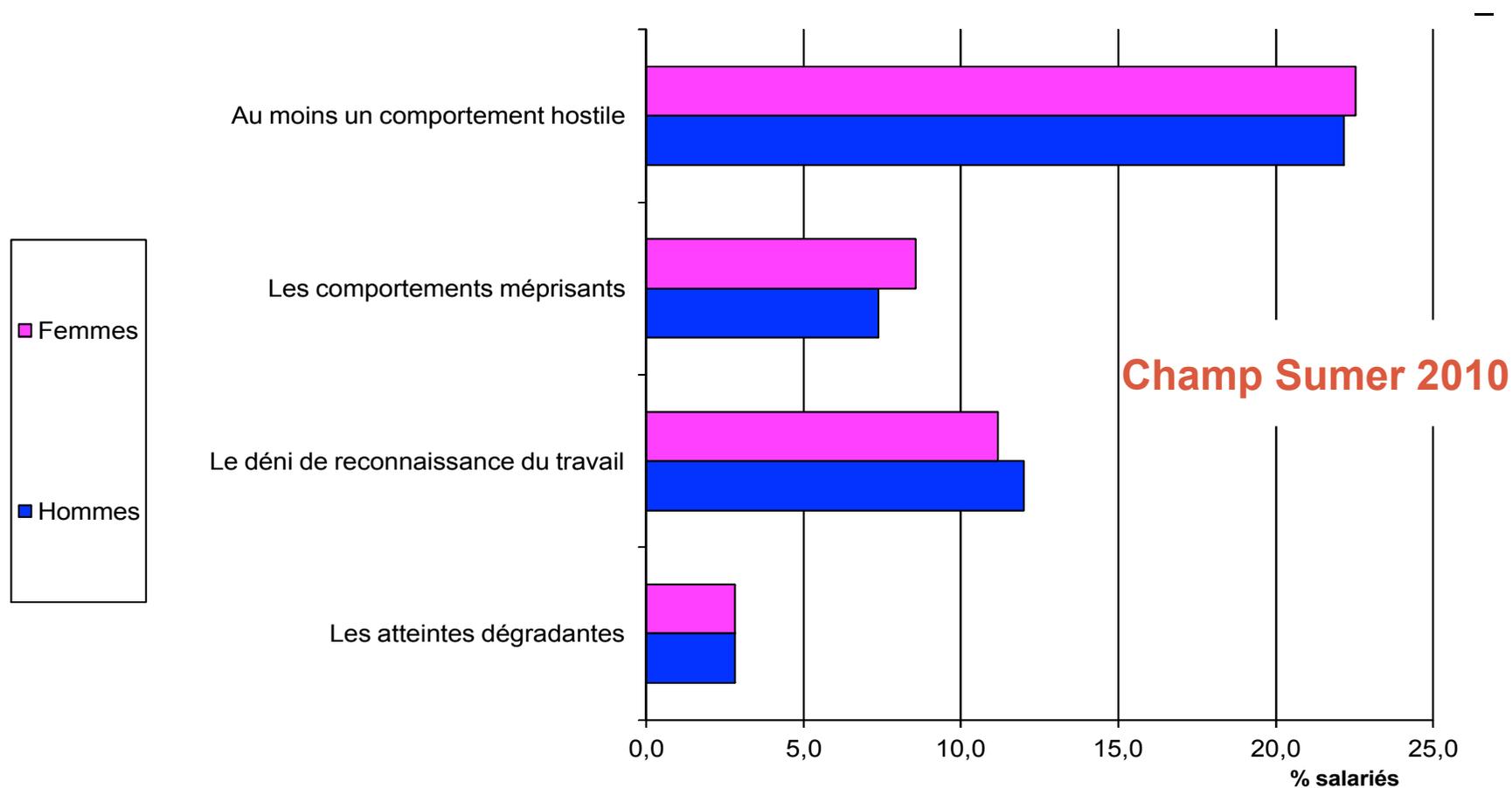
	Comportement hostile	Atteinte dégradante	Déni de reconnaissance	Comportement méprisant
Personne(s) de votre entreprise	85,6	80,7	87,8	84,2
Clients, usagers, patients	12,2	18,5	12,1	10,1
Salariés d'autres entreprises	6,5	11,1	6,0	5,7

Des comportements plus souvent signalés, autant pour les hommes que pour les femmes



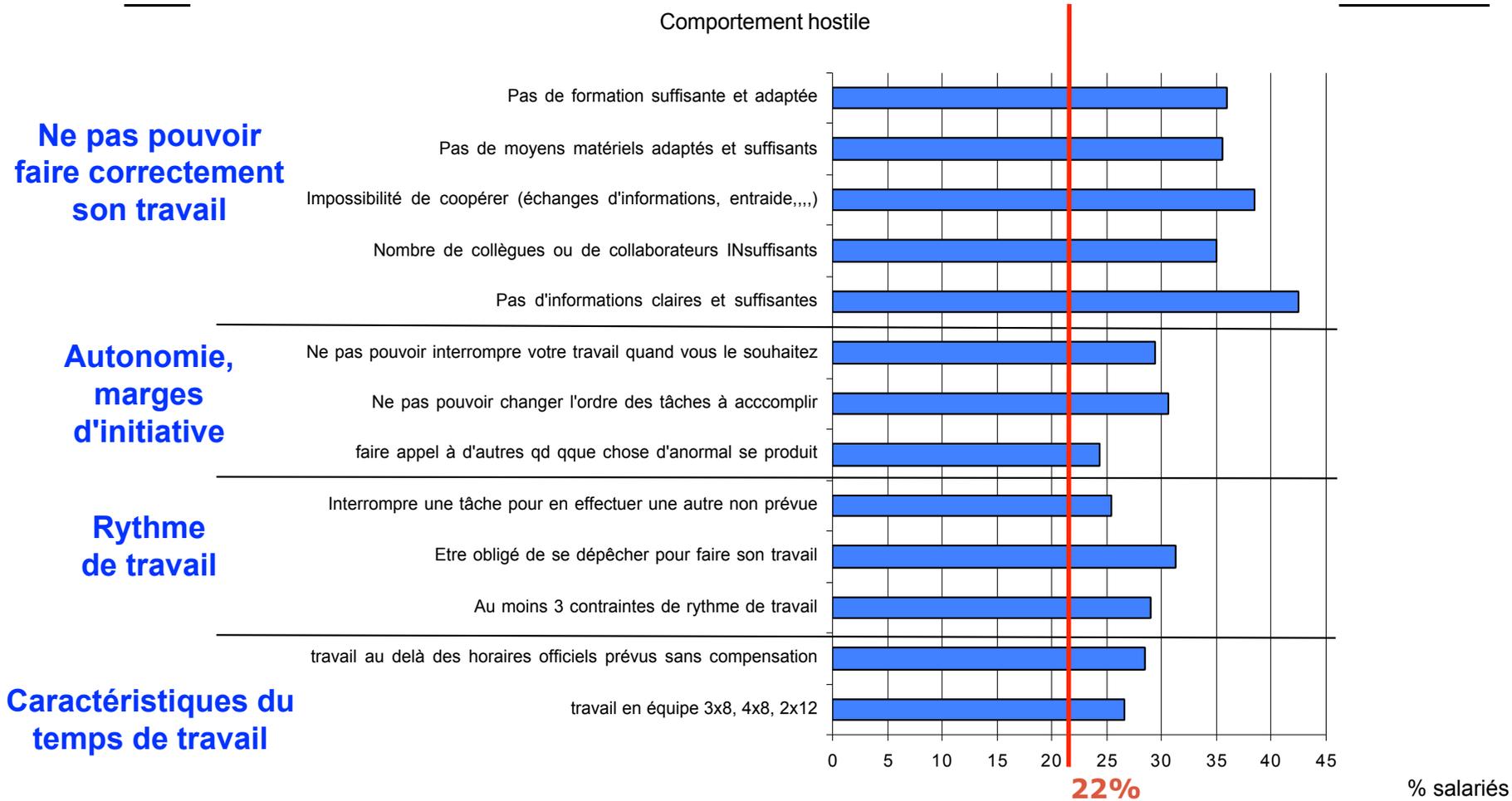
Source : Dares-DGT, enquête Sumer 2003 et 2010. Champ : Sumer 2003 (salariés France métropolitaine, secteur concurrentiel et hôpitaux publics).

Les femmes déclarent plus souvent subir un comportement méprisant; les hommes un déni de reconnaissance du travail



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010. Champ : Sumer 2010 (salariés France métropolitaine et Réunion).

Un lien fort avec les caractéristiques de l'organisation du travail



Source : Dares-DGT-DGAFF, enquête Sumer 2010.

Comportements hostiles, H/F: peu de différences

Ne pas pouvoir faire correctement son travail

- Pas de formation suffisante et adaptée
- Pas de moyens matériels adaptés et suffisants
- Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)
- Nombre de collègues ou de collaborateurs insuffisants
- Pas d'informations claires et suffisantes

Autonomie, marges d'initiative

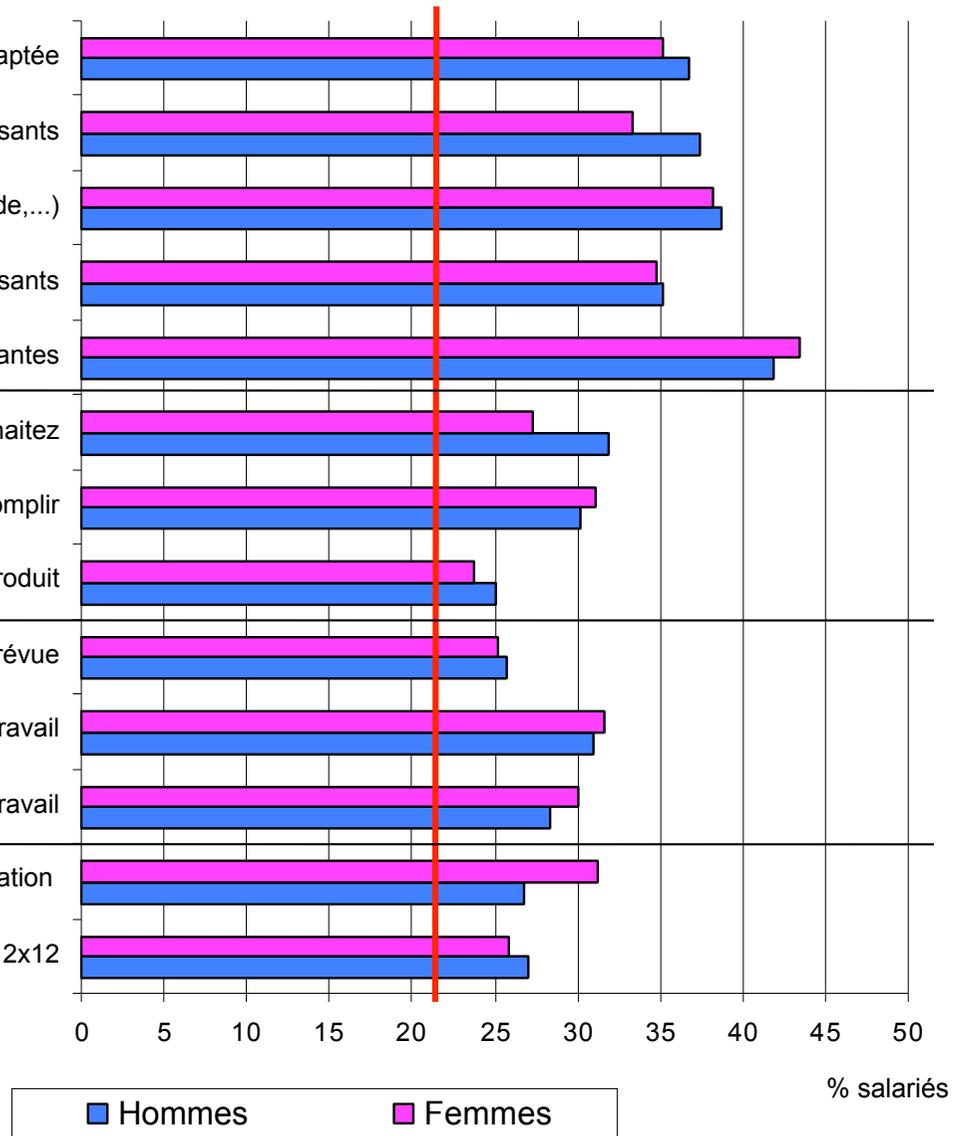
- Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez
- Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir
- faire appel à d'autres quand quelque chose d'anormal se produit

Rythme de travail

- Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue
- Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail
- Au moins 3 contraintes de rythme de travail

Caractéristiques du temps de travail

- travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation
- travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



Atteintes dégradantes : idem

Ne pas pouvoir faire correctement son travail

Pas de formation suffisante et adaptée

Pas de moyens matériels adaptés et suffisants

Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,,,,)

Nombre de collègues ou de collaborateurs insuffisants

Pas d'informations claires et suffisantes

Autonomie, marges d'initiative

Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez

Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir

faire appel à d'autres quand quelque chose d'anormal se produit

Rythme de travail

Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue

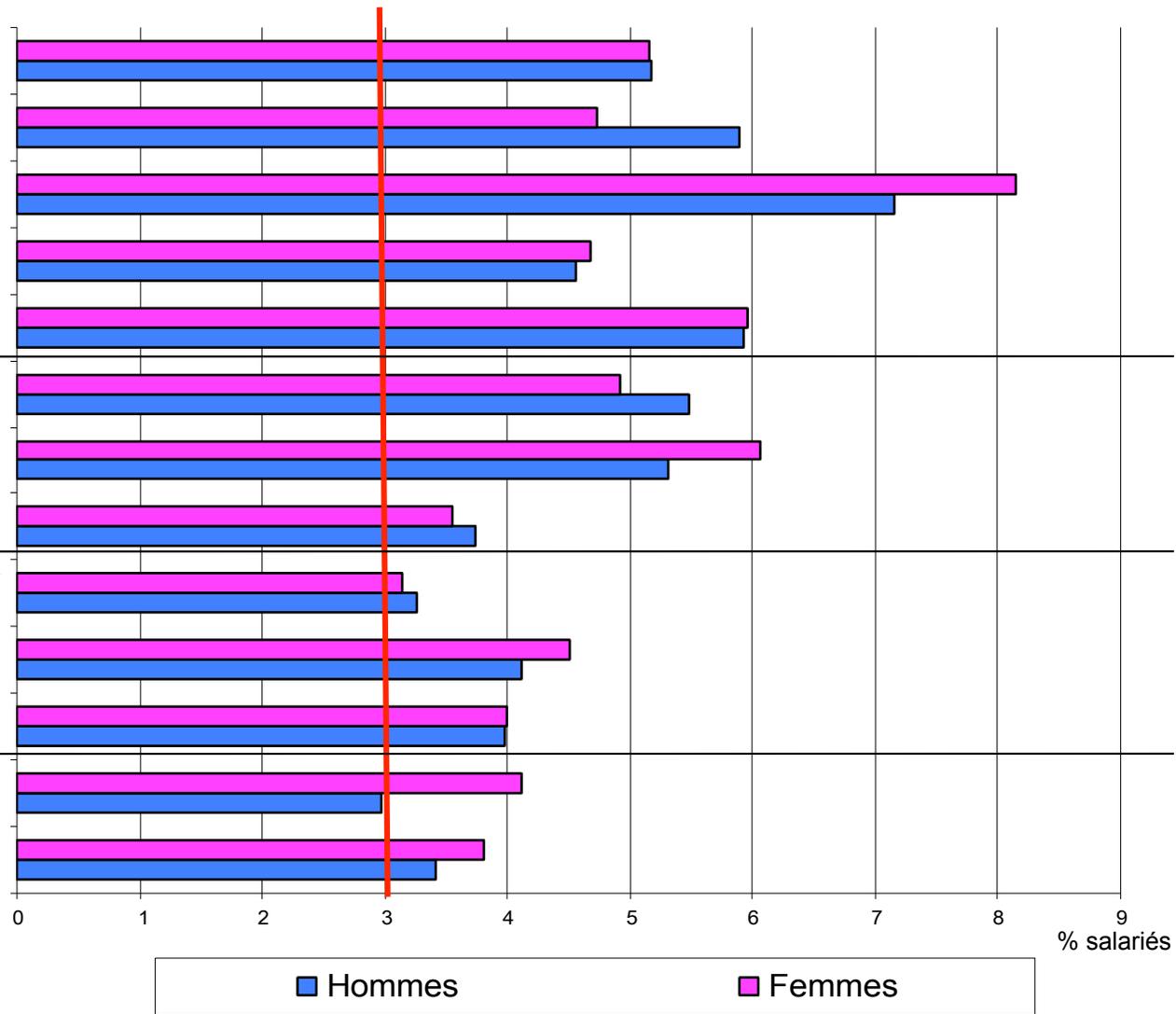
Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail

Au moins 3 contraintes de rythme de travail

Caractéristiques du temps de travail

travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation

travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

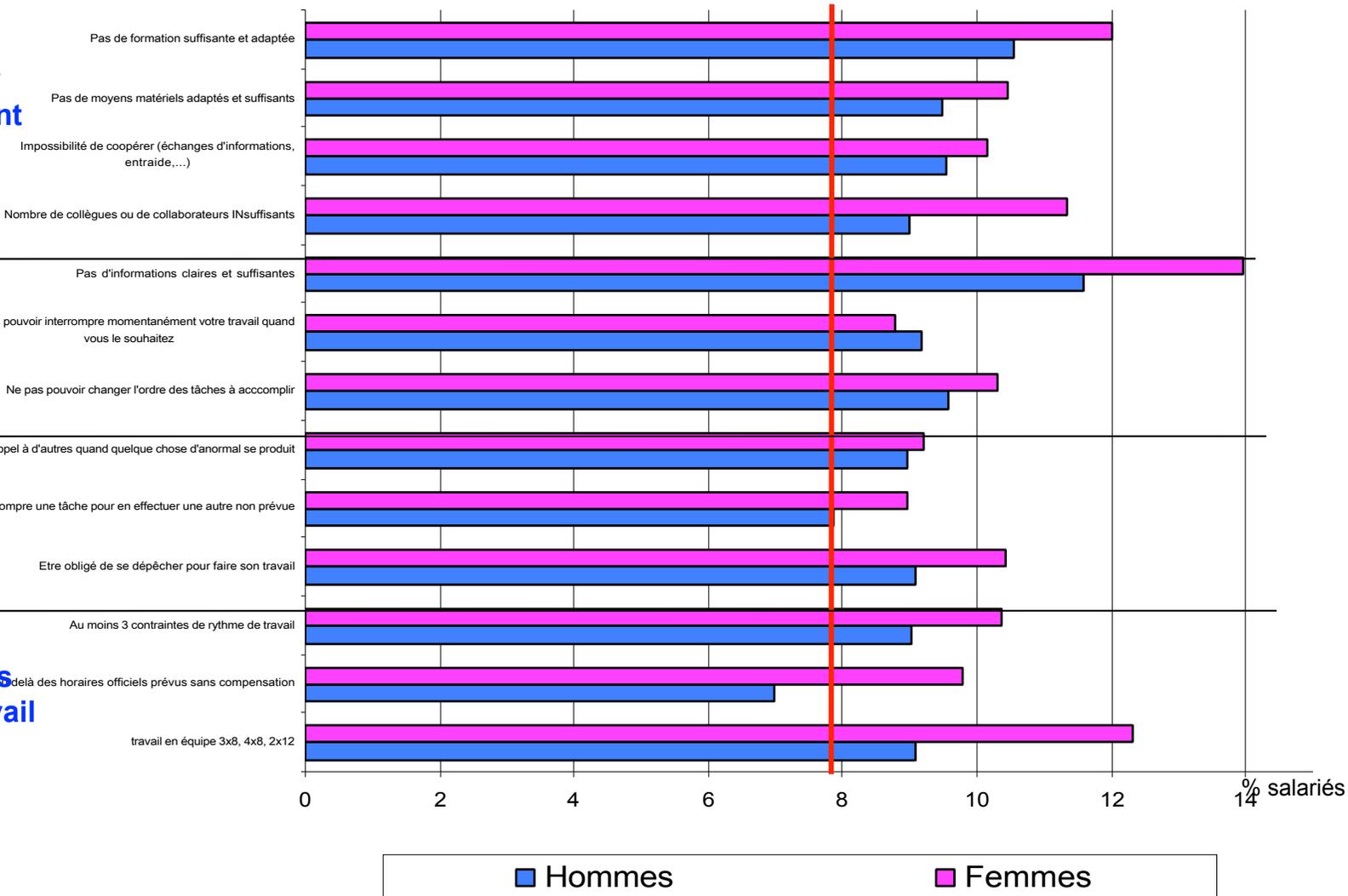
Comportements méprisants: plus liés à l'organisation du travail pour les femmes

Ne pas pouvoir
faire correctement
son travail

Autonomie,
marges
d'initiative

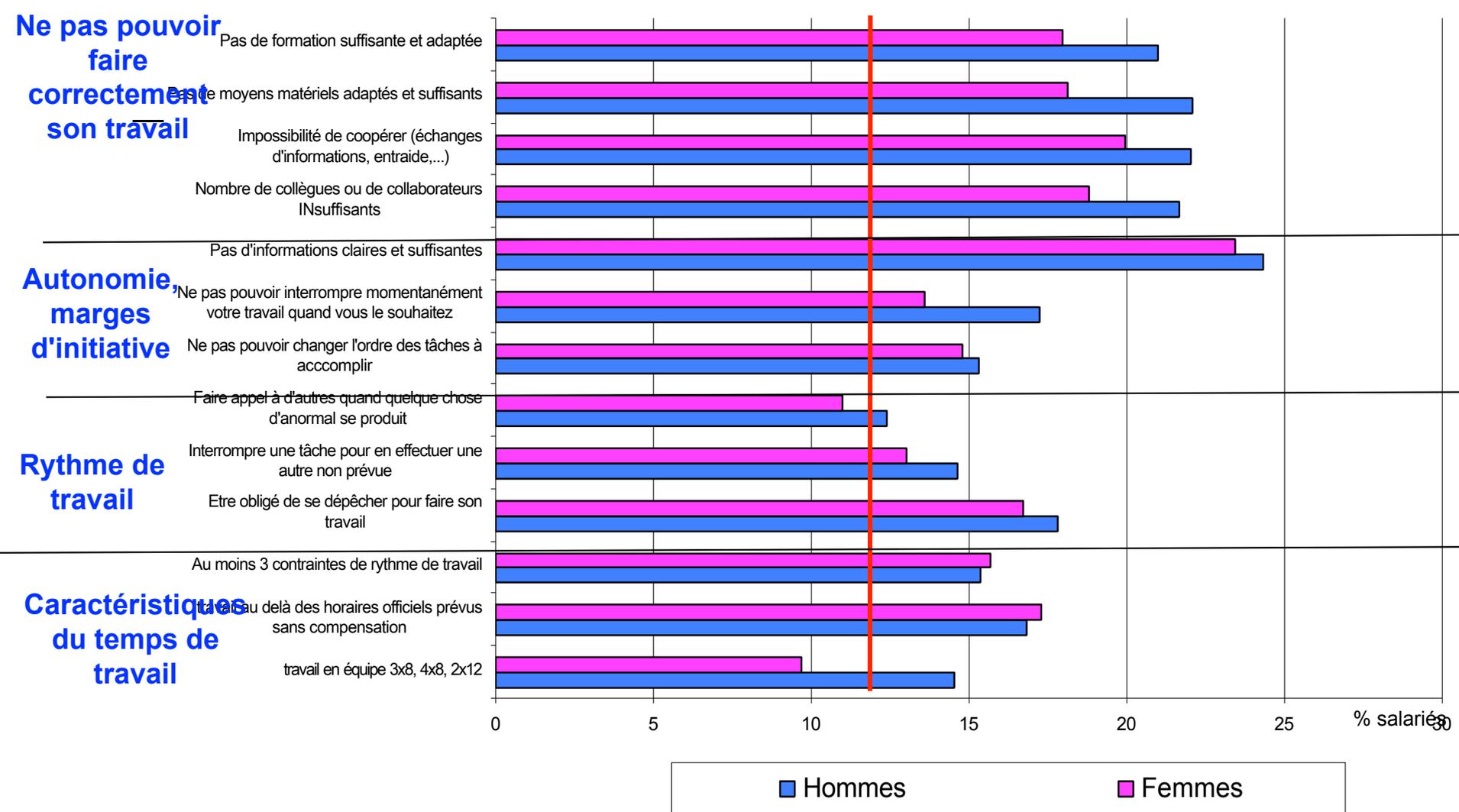
Rythme de
travail

Caractéristiques
du temps de travail



Source : Dares-DGT-DGAFF, enquête Sumer 2010.

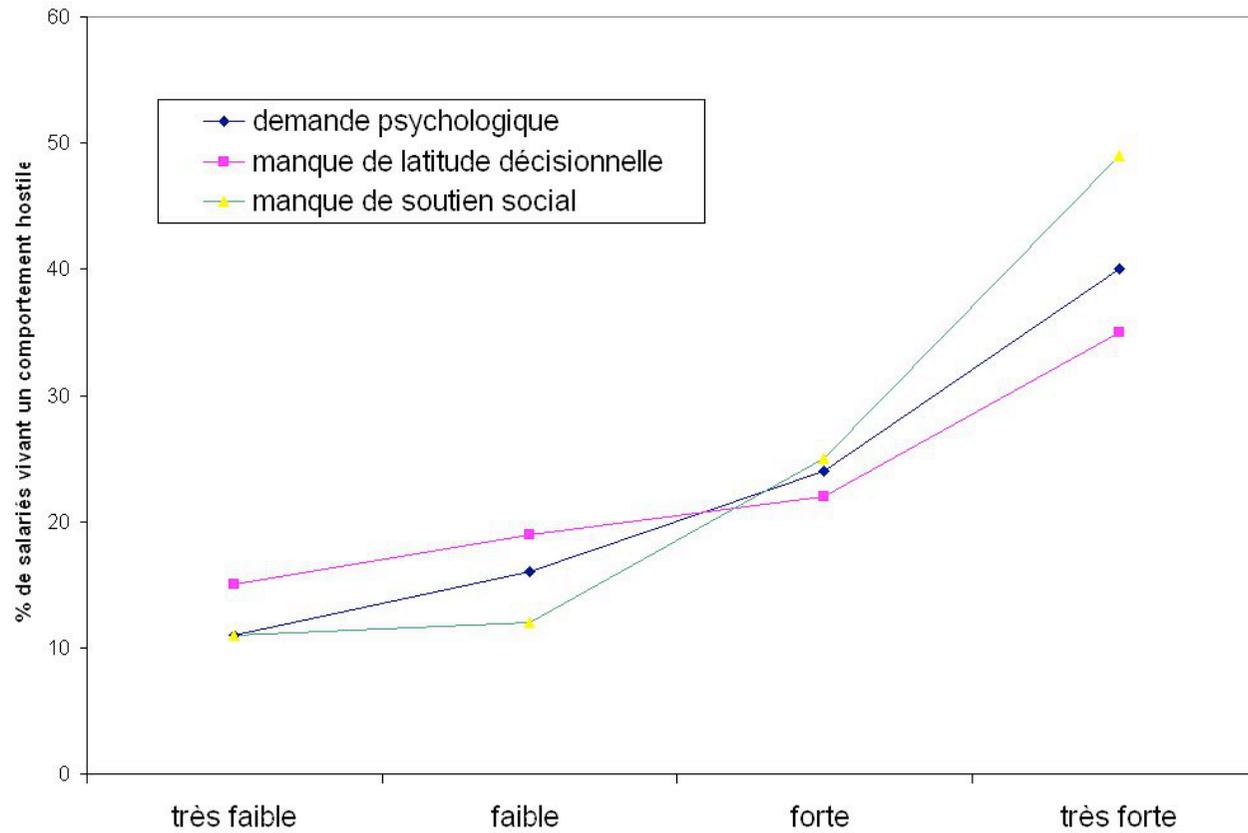
Dénis de reconnaissance: plus liés à l'organisation du travail pour les hommes



Source : Dares-DGT-DGAFF, enquête Sumer 2010.

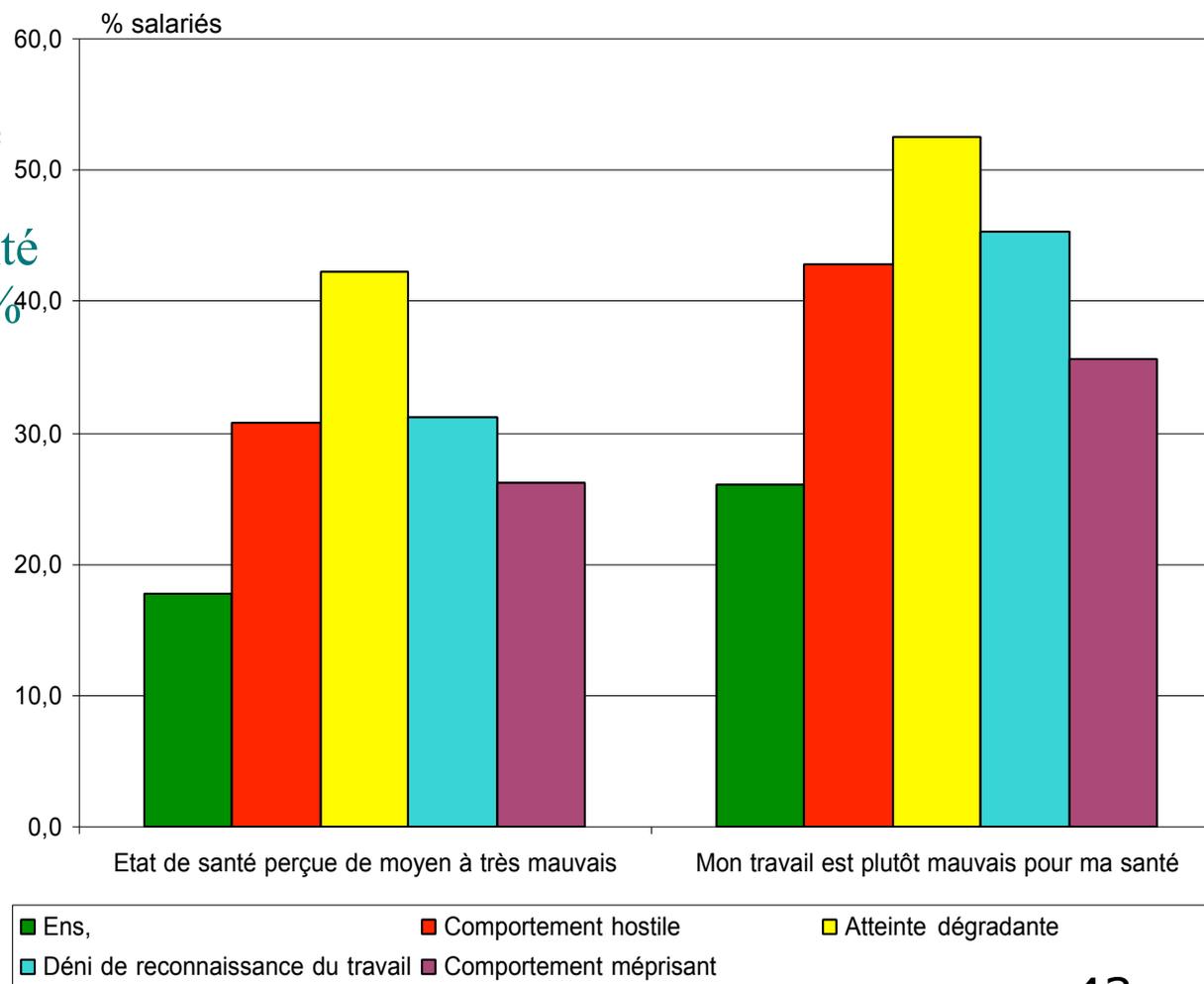
Comportements hostiles et RPS

Comportements hostiles et RPS



Santé perçue : un état de santé altéré en cas de comportement hostile

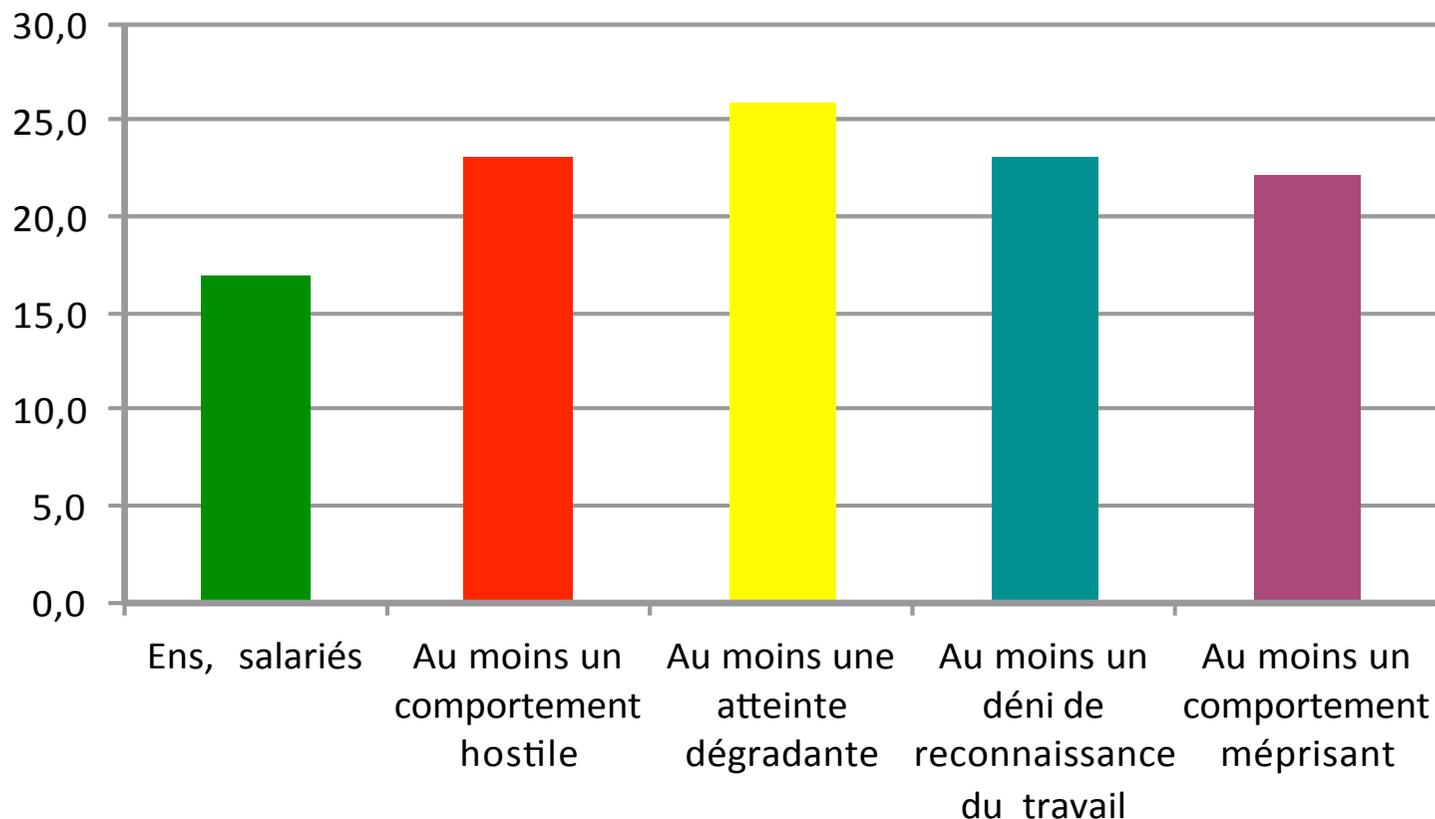
En 2010,
31% de salariés victimes de
comportements hostiles
perçoivent leur état de santé
comme altéré (contre 18%
en moyenne)



Source : Dares-DGT-DGAFF, enquête Sumer 2010.

Absentéisme: plus d'arrêts maladie

% salariés

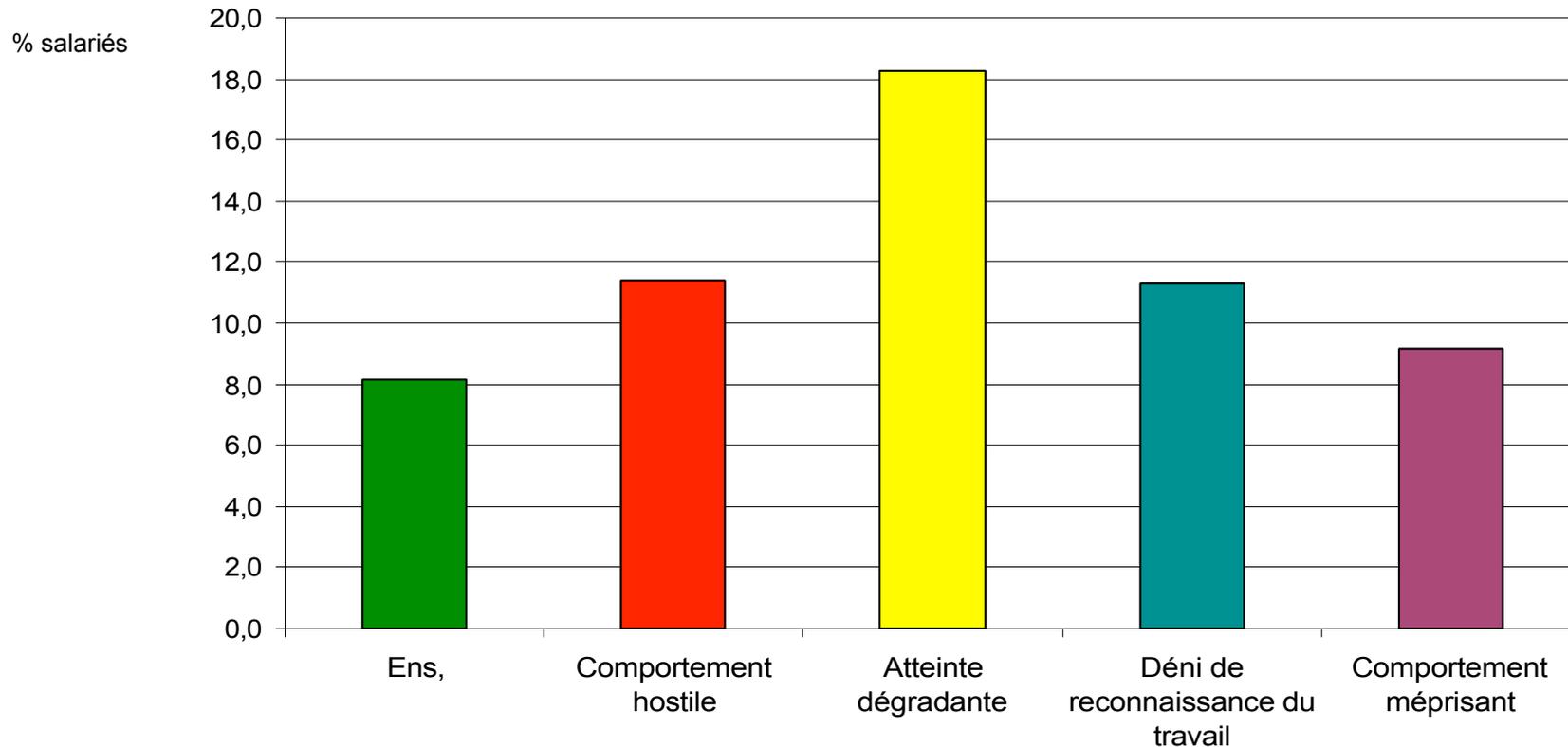


Au cours des 12 derniers mois, avoir eu au moins 5 jours d'arrêt maladie (hors accident du travail ou maternité)

Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Absentéisme: plus d'accidents du travail

**Au moins 1 accident du travail
au cours des 12 derniers mois**



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Trois étiologies de souffrance psychologique extrême due au travail

-
- Violence et névrose traumatique
 - Burn out
 - Harcèlement moral

Violence et névrose traumatique

○ Définition de CEE 1995

« Situations où des personnes sont maltraitées, menacées ou agressées dans des circonstances qui mettent explicitement ou implicitement à l'épreuve leur sécurité, leur bien-être, leur santé »

Violence et névrose traumatique

- Secteurs d'activités
 - Transports en commun
 - Urgences médicales
 - Services sociaux
 - Enseignements
 - Etc...

Violence et névrose traumatique

- A l'origine : dysfonctionnement de l'organisation du travail
 - Ex :
 - queue interminable
 - réponse non adaptée à la demande
 - erreur de facturation

Violence et névrose traumatique

- La névrose traumatique survient dans toutes les situations où le sujet vit une menace réelle ou ressentie contre son intégrité.
- Elle correspond à un débordement du travail de l'appareil psychique.

Violence et névrose traumatique

- Angoisse subaiguë
- Retour en boucle de la scène traumatique
- Attaque d'angoisse en situation analogique
- Cauchemar intrusif
- Insomnie réactionnelle
- Atteintes cognitives (perte de concentration)
- Atteinte psychique avec perte de l'estime de soi, culpabilité, pleurs

Violence et névrose traumatique

- Il existe un désarroi identitaire spécifique pour les patients subissant des situations professionnelles contradictoires où les difficultés de terrain n'ont pas pu être remontées dans la hiérarchie, être reconnues et mises en débat

L'épuisement professionnel

- Le terme « burn out » date de 1974
- Concerne toujours des salariés très investis dans le travail, souvent dans des tâches à connotations sociales

L'épuisement professionnel

- Syndrome psychologique à trois dimensions :
 - Épuisement émotionnel (fatigue)
 - Dépersonnalisation (insensibilité) et réactions impersonnelles vis-à-vis des usagers)
 - Réduction de l'accomplissement personnel
- Abouti à la dépression grave

Le harcèlement moral

- Loi de modernisation sociale du 17/01/02
 - Article L 1152-1 à L 1152-3 du Code du travail
 - « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel »
 - Article L 8112-2 du code du travail
 - Permet aux IT de constater délit de harcèlement sexuel ou moral
 - Article L 222-33 du Code Pénal
 - Peine de 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende

Le harcèlement moral

- Harcèlement individuel
- Harcèlement institutionnel : 3 formes :
 - pratique managériale délibérée
 - Stratégique
 - pratique de management sans intentionnalité
- Harcèlement horizontal

Le harcèlement moral

- Ne touche que les salariés profondément investis dans leur travail
- Phase d'alerte
 - anxiété, trouble du sommeil, consommation de psychotrope
 - le salarié ne parle pas, il cherche à tenir, à en faire plus car il est dans l'incompréhension

Le harcèlement moral

- Décompensation

 - ⇒ névrose traumatique

- Sentiment de culpabilité

 - Position de justification

 - ⇒ effondrement anxio-dépressif avec risque suicidaire

Le harcèlement moral

- Décompensation en fonction de la situation de personnalité de la victime
 - Dépression grave
 - Paranoïa
 - Bouffées délirantes
 - Décompensation psychosomatique

-
- Dans tous les cas de souffrance psychique, la plainte est souvent faite en terme d'accusation :
 - « je suis harcelée par.... »
 - Il est essentiel de ne pas en rester là mais de toujours interroger ce qui dans le travail a été modifié, par une interrogation très serrée pour comprendre quel conflit autour du travail a été occulté pour en arriver à cette plainte

Méthodologie de l'entretien avec le salarié en souffrance psychologique

- L'historique de l'entreprise
- Le parcours professionnel du salarié
- La chronologie de la dégradation
 - Modifications organisationnelles
 - Restitution subjective de l'activité de travail
 - Analyse de la qualité de l'équipe
- Les évènements de vie personnelle

L'historique du service

- Réorganisation du service
- Réorganisation du travail
- Modification des organigrammes
- Augmentation, diminution d'effectifs

Le parcours professionnel du salarié

- État-civil, sexe
- Formation professionnelle, niveau de diplômes
- Postes occupés (cohérence, motifs de changements)
- Activité exercée avant le poste actuel (chômage, mutation...)
- Ancienneté dans le service
- Type de contrat de travail
- Qualification par rapport au poste
- Ergonomie du poste
- Modifications récentes du poste de travail

La chronologie de la dégradation de la situation de travail

- Les modifications organisationnelles:
 - Départ ou arrivée d'un nouveau directeur, collègue..
 - Introduction d'une nouvelle technique de travail
 - Accroissement des performances exigées
 - Introduction de techniques d'évaluation

La restitution subjective de l'activité de travail

- Restitutions précises et détaillées de situations de travail ayant un rapport avec la souffrance du patient.

-
- Mise en évidence d'un conflit de valeur professionnelle qui n'a pas été mis en débat.
 - Cette mise en évidence permet de mettre du sens à l'illogisme apparent des évènements.

-
- La non mise en débat de ce conflit de valeur débouche sur des pratiques illégales dans les relations de travail qui rentrent dans le cadre du harcèlement moral.

Les pratiques relationnelles

- Tutoyer sans réciprocité
- Couper la parole
- Utiliser un niveau verbal élevé et menaçant
- Ni bonjour, ni au revoir, ni merci
- Refus de communication verbale
- Critiques systématiques du physique
- Injures publiques, sexistes, racistes

Les pratiques d'isolement

- Pour séparer le sujet de son collectif de travail ou une partie du collectif de l'autre clan
 - Changements d'horaires de table
 - Omission d'information sur les réunions
 - Injonction aux autres salariés de ne plus communiquer avec la personne désignée

Création de clans

- Complaisance pour les uns, rigueur pour les autres
- Répartition inégalitaire de la charge de travail en quantité et qualité
- Management de concurrence stratégique
- Stigmatisation publique d'un salarié devant les autres

Les pratiques persécutives

- Surveillance des faits et gestes
- Contrôle des communications téléphoniques, e-mail
- Vérification des tiroirs, casiers, poubelles...
- Contrôle de la durée des pauses, des absences
- Contrôle des conversations avec les collègues
- Obligation de laisser la porte ouverte

Les attaques du geste de travail

- Les injonctions paradoxales:
- La mise en scène de la disparition
- La reddition émotionnelle par hyperactivité

Les injonctions paradoxales

- Faire refaire une tâche déjà faite
- Faire corriger des fautes inexistantes
- Déchirer un rapport qui vient d'être tapé car « jugé » inutile
- Faire coller les timbres à 4 mm du bord de l'enveloppe

-
- Donner une « mission impossible »
 - Fixer des objectifs sans donner les moyens
 - Fixer des prescriptions rigides, loin du réel
 - Donner des consignes contradictoires rendant le travail infaisable et poussant à la faute
 - Faire venir le salarié et ne pas lui donner de travail.

La mise en scène de la disparition

- Supprimer des tâches ou le poste de travail pour les confier à un autre, sans prévenir le salarié.
- Priver de bureau, de téléphone, d'ordinateur, vider les armoires
- Effacer le salarié de l'organigramme, des papiers à en-tête.
- Donner du travail ne correspondant pas à la qualification

La reddition émotionnelle par hyperactivité

- Fixer des objectifs irréalistes et irréalisables entretenant une situation d'échec, un épuisement professionnel et des critiques systématiques
- Intensifier la charge de travail dans un temps imparti
- Déposer de manière répétitive des dossiers urgents à la dernière minute

Les pratiques punitives

- Notes de service systématiques hors dialogue pour tout événement
- Utilisation répétitive de lettres recommandées avec AR
- Avertissements montés de toutes pièces
- Heures supplémentaires non payées
- Vacances non accordées au dernier moment

-
- Refus réitérés des demandes de formation
 - Affectation autoritaire dans un service
 - Incitation forte à la mutation
 - Incohérence des procédures de notation et d'évaluation

Pratiques versus règles de droit

- Le détournement du lien de subordination:
 - Incivilité à caractère vexatoire, refus de dialoguer, remarques insidieuses ou injurieuses, dénigrement...
- Le détournement des règles disciplinaires:
 - Sanctions injustifiées basées sur des faits véniels...

Règles de droit

- Le détournement du pouvoir de direction:
 - Ne pas donner de travail, donner des objectifs irréalisables, donner du travail inutile, isoler...
- Le détournement du pouvoir d'organisation:
 - Modifier arbitrairement les conditions de travail ou les attributions essentielles du poste de travail

L'analyse de la qualité du collectif de travail

- Taille du service
- Nombre de salariés
- Ancienneté des membres de l'équipe
- Existence de réunions formelles
- Existence de temps de transmission
- Existence de réunions informelles, pause-café

-
- Type de relation dans le collectif:
convivialité de surface, stratégique, réelle
 - Coopération véritable
 - Partage des tours de mains
 - Partage des fraudes
 - Disparition des temps de pause
 - Formation de clans
 - Vécu de solitude

Les événements de vie responsables de la décompensation en lieu et place du harcèlement

- La prise en compte des difficultés personnelles du salarié ne doit pas faire oublier que les effets de la souffrance psychique due au travail se répercutent sur la vie sociale et familiale de toute personne atteinte.

-
- La souffrance psychologique au travail s'inscrit dans une dynamique impliquant l'organisation du travail et ses modifications

○ Dans la majorité des cas :

- Conflit de valeurs professionnelles
- Solitude

-
- Un travail de prévention ne sera efficace que s'il prend en compte cette dimension

-
- Pour les risques psychosociaux
 - Utilité de se calquer sur les mêmes principes que pour les autres risques, séparer :
 - Danger
 - Expositions
 - Risques
 - Pathologies

- En terme de prévention

- Prévention primaire

- Analyse de situation de travail et élimination de l'exposition.

- Prévention secondaire

- Mise en place d'indicateur d'alerte

- Prévention tertiaire

- Prise en charge du salarié en souffrance

Les indicateurs d'alerte : comment les repérer ?

- Dans les services de santé au travail (médecin de prévention)
- Dans le cadre général du travail

Indicateurs d'alerte dans les services de santé au travail

- **Augmentation du nombre de visites**
- Augmentation des urgences
- Augmentation des indicateurs de santé négatifs
(TMS, troubles cardio-vasculaires)
- Augmentation des plaintes de souffrance psychologique dans le cadre des consultations

Indicateurs d'alerte dans le cadre général du travail

- Violence verbale ou destruction de matériel
- Acte de violence physique interne ou externe
- Tentative de suicide
- Augmentation du taux accidents de travail ou de maladie professionnelle
- Plaintes pour harcèlement moral ou sexuel

Indicateurs organisationnels

- Taux de rotation du personnel
- Taux d'absentéisme
- Départ en maternité / en formation
- Départ en retraite anticipée
- Demande de mobilité, mutation, changement de service
- Nombre de postes non pourvus

Maîtriser l'environnement juridique et la réglementation applicable

- Environnement juridique et réglementation applicable aux risques psychosociaux
 - Obligation générale de sécurité à la charge de l'employeur
 - Dispositions spécifiques

Obligation générale de sécurité de l'employeur

- Contenu de l'obligation
 - Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs + évaluer les risques (art. L 4121-1 + L 4121-3 CT)
 - Actions de prévention + évaluation des risques professionnels
 - Actions d'information et de formation
 - Mise en place d'une organisation et de moyens adaptés
 - Adapter ces mesures pour :
 - Tenir compte du changement des circonstances
 - Tendre à l'amélioration des situations existantes

Obligation générale de sécurité de l'employeur

- Portée de l'obligation de l'employeur
 - Obligation de sécurité de résultat consacrée par la jurisprudence
 - Pour les maladies professionnelles (C. cass., Soc. 28 février 2002)
 - Pour les accidents du travail (C. cass., Soc. 11 avril 2002)
 - Manquement à cette obligation ➡ faute inexcusable
 - Critères
 - Conscience du danger (appréciation in abstracto de ce qu'aurait dû connaître un professionnel avisé)
 - Faute (= cause nécessaire du dommage, et non cause déterminante)
 - Charge de la preuve ➡ salarié

Dispositions spécifiques : accords-cadres européens

- Accords entre les partenaires sociaux
 - Stress au travail (8 octobre 2004)
 - Harcèlement et violence sur le lieu de travail (26 avril 2007)

Obligation générale de sécurité de l'employeur

- Instruments de l'employeur
 - Document unique (art. R 4121-1 + R 4121-1 CT)
 - Transcription des résultats de l'évaluation des risques
 - Mise à jour
 - Au moins chaque année
 - Lors d'un aménagement modifiant les conditions de santé ou de sécurité
 - Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie

Obligation générale de sécurité de l'employeur

- En pratique ➡ proposition / facteurs de risque pouvant conduire à la souffrance psychologique au travail

Définition du Collège d'expertise (M. GOLLAC)

« Les risques psychosociaux sont des 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. »

6 facteurs de risques

Exigences de travail

Rapports sociaux au
travail

Exigences émotionnelles

Conflit de valeurs

Autonomie

Insécurité socio-
économique

Exigences de travail

- Quantité excessive
- Temps nécessaire pour exécuter correctement le travail
- Contrainte de rythme de travail
- Interruption fréquente d'une tâche pour une autre
- Obligation de se dépêcher
- Complexité
- Penser à trop de choses à la fois
- Conciliation travail, hors travail
- Difficulté à concilier travail et obligations familiales

Exigences émotionnelles

- Contact avec le public
- Empathie, contact de la souffrance
- Devoir cacher ses émotions
- Peur au travail

Autonomie

- Autonomie procédurale
 - Liberté de décider comment je travaille,
d'interrompre mon travail quand je veux
- Utilisation et accroissement des connaissances
- Participation, représentation

Rapports sociaux au travail

- Coopération, soutien
- Conflit, harcèlement
- Reconnaissance
- Leadership (alerte, pilotage de changement)

Conflit de valeurs :

- Conflits éthiques (dans mon travail, je fais des choses que je désapprouve)
- Qualité empêchée

Insécurité socio- économique :

-
- Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière
 - Soutenabilité jusqu'à la retraite ?

Solliciter les bons interlocuteurs : au sein de l'établissement

- Salarié/agent

Responsabilité citoyenne

Droit d'alerte et de retrait

- Article L 4131-1 du Code du travail
 - "Le travailleur alerte immédiatement l'employeur de toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé
 - Il peut se retirer d'une telle situation"
- Jurisprudence pas très favorable

Solliciter les bons interlocuteurs : au sein de l'établissement

○ Délégué du personnel

Rôle d'alerte

- Signalement à l'employeur si atteinte à la santé physique ou mentale ou aux libertés individuelles dans l'entreprise non justifiée par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnée au but recherché (art. L 2313-2 CT)

Solliciter les bons interlocuteurs : au sein de l'établissement

○ CHSCT

Rôle et mission définis par les articles L 4612-1

et suiv. CT

- Contribue à la protection physique, mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux des entreprises extérieures...
- Procède à l'analyse des risques professionnels
- Contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels
- Est consulté sur un certain nombre de points concernant les conditions de travail...

Solliciter les bons interlocuteurs : au sein de l'établissement

- Pouvoir et moyens d'action
 - Rôle d'alerte, d'aide à la résolution et à l'analyse des situations
 - Rôle d'incitateur à la prévention
 - Rôle direct auprès de la victime et de l'auteur
 - Possibilité de recours à l'expertise du CHSCT (art. L 4614-12 CT)

CHSCT

- Contribue à la protection physique, mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux des entreprises extérieures...
- Procède à l'analyse des risques professionnels
- Contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels
- Est consulté sur un certain nombre de points concernant les conditions de travail...

CHSCT

- Recours à un expert CHSCT

Art. L.4614-12 du code du travail

Le CHSCT peut faire appel à un expert agréé :

1) Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement.

2) En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail.

Acteurs dans l'entreprise :

Service de santé au travail

Art. L. 4622-2

Les services de santé au travail ont pour mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail

- 1°) Conduisent les actions de santé au travail.....
- 2°) Conseillent les employeurs, les travailleurs et leur représentant etc...
- 3)°Assurent la surveillance de l'état de santé des travailleurs
- 4°) Participent au suivi et contribuent à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire

Acteurs dans l'entreprise : Service de santé au travail

○ Médecin du travail

Mission (art. L 4622-3 CT)

- "Éviter toute altération de la santé [physique et mentale] des travailleurs du fait de leur travail"

Moyen

- Conseiller du chef d'établissement et des salariés ou de leurs représentants
- Les médecins du travail animent et coordonnent l'équipe pluridisciplinaire (Article L 4622-8)

Solliciter les bons interlocuteurs : au sein de l'établissement

- Médecin du travail
- Des obligations
 - Secret médical
 - Devoir d'indépendance
 - Une protection
 - Agent protégé
- Des moyens
 - Visites cliniques
 - Accès à tous les lieux de travail
 - Fiche d'entreprise
 - Rapport annuel
 - Participation au CHSCT

Acteurs dans l'entreprise : Service de santé au travail

- Intervention du médecin du travail aux 3 niveaux de prévention
 - Approche de l'entreprise du côté de la santé ;
il est le seul à pouvoir tenir ce discours

Acteurs dans l'entreprise : Service de santé au travail

- Étude des conditions de travail
- Accès à tous les lieux de travail
- Information sur tous les processus de production et les produits utilisés
- Membre du CHSCT
- Fiche d'entreprise

Acteurs dans l'entreprise :

Service de santé au travail

- Différents types de visites médicales ou entretiens infirmiers:
 - Visite d'embauche ou VIP R 4624-10
 - Visite périodique ou VIP R 4624-16
 - Visite de reprise R 4624-31 (après un mois d'arrêt pour maladie ou AT, arrêt pour maladie professionnelle, congé maternité)
 - Visite de pré-reprise R 4624-29
 - Visite à la demande du salarié ou de l'employeur R 4624-34

Acteurs dans l'entreprise :

Service de santé au travail

- La clinique médicale, l'examen clinique en médecine du travail ne peuvent se cantonner à la recherche de signes d'altération de la santé physique et psychique, mais doivent interroger les salariés sur ce qui se joue par exemple dans la réalité du travail; alors la clinique devient prévention primaire

Acteurs dans l'entreprise :

Service de santé au travail

- Avis d'aptitude ou attestation de visite
- Avis avec réserve , proposition d'adaptation de poste, ou de reclassement L 4624-3 (Le médecin du travail est habilité à proposer des mesures telles que mutation ou transformations de poste justifiées par des considérations relatives notamment à l'âge, à la résistance physique ou à l'état de santé physique ou mentale des travailleurs).
- Avis d'inaptitude
- Possibilité de contester auprès du conseil des prud'hommes

Acteurs dans l'entreprise :

Service de santé au travail

○ Alerte : Article L 4624-3 du CT

Lorsque le médecin du travail constate la présence de risques pour la santé des travailleurs ,il propose par écrit motivé et circonstancié les mesures visant à la préserver.

L'employeur prend en compte ces propositions et en cas de refus ,fait connaître par écrit les motifs qui s'opposent à ce qu'ily soit donné suite .

L'employeur peut saisir le médecin du travail sur les questions relevant des missions qui lui sont dévolues en application de l'article L4622-3.Il fait connaître ses préconisations par écrit .

L'alerte et la réponse sont transmises aux représentants des salariés ,de l'IT ,CARSAT (CRAMIF en IDF), MIRT

Acteurs dans l'entreprise : Service de santé au travail

○ Documents

- Dossier médical
- Fiche d'entreprise : repérer les facteurs de risque
- Rapport annuel : faire l'évaluation sur les mesures mises en place

Autres acteurs [1]

- Infirmier(e)s
- Intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP)

Autres acteurs [2]

- Psychologues

- Intervention collective
- Prise en charge individuelle
- Quelle coopération avec les médecins du travail ?

Autres acteurs [3]

- Assistant(e)s sociaux (Article L 4631-1)
 - Quelles coopérations ?
 - Quelles interventions ?

Action médico-juridique

Action médico-juridique [1]

- Déclaration en accident du travail
- Déclaration alinéa 4 au CRRMP
 - ➔ si IPP > 25 %

Action médico-juridique [2]

- Déclaration en accident du travail
 - Nécessité d'un "fait accidentel" précis
 - Agression physique ou verbale
 - Altercation
 - Nécessité d'une "lésion" de survenue brutale
 - Malaise, crise de larmes, perte brutale du contrôle émotionnel...
 - Présomption d'imputabilité
 - Lésion survenant dans un temps voisin du fait accidentel

Action médico-juridique [3]

- TASS de Côte-d'Or, 17 décembre 2002 (dossier Marie/ Roland SA)
 - Motif évoqué par reconnaissance en AT d'une décompensation dépressive
 - "Comme en matière d'accident atteignant l'intégrité physique déjà usée par les gestes professionnels d'un salarié, un accident atteignant son psychisme peut revêtir le caractère de soudaineté lié à un événement précis du travail alors même que l'apparition d'une pathologie psychique est progressive"

Action médico-juridique [4]

- Déclaration de maladie professionnelle
 - Pas de tableau pour la pathologie psychologique due au harcèlement
 - Affection hors tableau : CRRMP
 - Si état stabilisé et incapacité permanente atteignant 25 %
 - Pas de présomption d'origine
 - Lien direct et essentiel entre pathologie et conditions de travail habituelles

Acteurs en dehors de l'entreprise

Acteurs en dehors de l'entreprise

- Médecin généraliste
- Consultations de souffrance au travail
- Psychiatres et psychologues
- Médecin-conseil de la sécurité sociale
- Consultants extérieurs
- Organismes spécialisés
- Médecins inspecteurs du travail
- Inspecteurs du travail

Acteurs en dehors de l'entreprise : médecin généraliste

- Soutien psychologique
- Prescription médicale
- Arrêt de travail

Acteurs en dehors de l'entreprise : consultation de souffrance au travail

- Aider le salarié à reprendre le cours de sa vie, en apportant une aide à la compréhension de ce qui s'est passé
- Expertise
- Cadre de l'article R 4624-28 CT

Acteurs en dehors de l'entreprise : psychiatre et psychologue

- Prise en charge psychothérapeutique
- Intégration de la question du travail indispensable
- Travail sur les résonances de ce qui s'est passé au travail avec la structure psychique du sujet

Acteurs en dehors de l'entreprise : médecin-conseil de la sécurité sociale

- Arrêt de travail
- IPP
- AT
- Temps partiel thérapeutique

Acteurs en dehors de l'entreprise : consultants et organismes spécialisés

- Consultants extérieurs compétents en psychodynamique du travail (IPRP)
- Organismes spécialisés ➔ ARACT / autres consultants
 - Analyse de l'organisation du travail
 - Mise en discussion de modalités de prévention
- CARSAT / CRAM

Acteurs en dehors de l'entreprise : inspecteur du travail

- Reçoit des plaintes
- Peut décider de faire une enquête
- Peut établir un procès-verbal, une mise en demeure ou un référé
- Peut formuler un signalement au procureur de la République

Conclusion

- Tous les acteurs de l'établissement concernés
- Nécessaire travail en pluridisciplinarité
- Toujours retourner sur le travail réel
- Ne jamais oublier que le travail se fait car les salariés/ agents font toujours plus que ce qui leur est demandé et grâce aux coopérations qu'ils peuvent mettre en place

Conclusion

- Il n'y a pas de méthodes, de solutions miracles, mais il faut une attention permanente pour que la question du réel de travail ne soit pas évacuée