

>> **Vous vivez des changements permanents dans votre entreprise :** modifications d'organigramme, restructurations, délocalisations, plans sociaux...

>> **Vous avez le sentiment de faire un travail inutile, dénué de sens, contraire à vos valeurs...**

>> **Vous avez le sentiment d'avoir trop de travail :** impression de manquer de temps en permanence, difficultés à atteindre vos objectifs, travail qui empiète sur votre vie personnelle...

stress
harcèlement
agression
burnout...

Quelles peuvent en être les causes ?

>> **Vous avez le sentiment que vos efforts ne sont pas reconnus** à leur juste valeur et de ne pas être soutenu par votre hiérarchie : rares remerciements, pas d'augmentation, manque de disponibilité et d'écoute, absence d'arbitrage...

>> **Vous n'avez pas de marge de manœuvre pour faire votre travail :** procédures rigides, pas de possibilité de prise d'initiative, moment des pauses imposé...

>> **Votre travail est éprouvant sur le plan émotionnel :** confrontation à des situations difficiles (décès de patients, personnes en détresse, clients agressifs...)

>> **Vos rapports avec vos collègues et/ou votre hiérarchie sont difficiles :** situations de conflits, de rivalité, de mise en concurrence entre salariés, d'exclusion, traitements inéquitables...



Découvrez également nos affiches sur les risques psychosociaux sur www.inrs.fr/RPS



Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
65, boulevard Richard-Lenoir 75011 Paris • Tél. 01 40 44 30 00 • info@inrs.fr

Édition INRS ED 6251
1^{re} édition (2016) • réimpression décembre 2017 • 20 000 ex. • ISBN 978-2-7389-2246-5
Design graphique et illustrations : Zaoum

www.inrs.fr



stress
harcèlement
agression
burnout...

RISQUES PSYCHOSOCIAUX, **EN PARLER POUR EN SORTIR**



stress
harcèlement
agression
burnout...



Stress, harcèlement, agression au travail, burnout... tout le monde peut être exposé un jour ou l'autre aux risques psychosociaux (RPS) au travail et en souffrir.

Le plus souvent, il est possible de prendre du recul. Mais parfois cela ne suffit pas.

Vous avez l'impression de ne plus pouvoir faire correctement votre travail, de ne plus avoir « le temps de tout faire », d'être moins concentré. Vous vous renfermez sur vous-même, vous êtes épuisé, vous dormez mal à cause du travail... N'attendez pas que la situation s'aggrave ! Ne restez pas seul avec votre souffrance. Parlez-en ! N'ayez pas peur d'être « jugé ».

De multiples interlocuteurs au sein de votre entreprise et à l'extérieur peuvent vous aider. En parler, c'est déjà agir, cela permet de relativiser, d'essayer de comprendre, d'avoir le regard d'une tierce personne et de faire remonter les difficultés rencontrées.

LES RPS, C'EST QUOI EXACTEMENT ?

Les risques psychosociaux (RPS) regroupent le stress, les violences externes (insultes, incivilités, agressions...) et les violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés...). Ils se traduisent par un mal-être au travail, un sentiment d'épuisement professionnel (burnout) ou une souffrance mentale et/ou physique.

« Quels signaux peuvent vous alerter ? »

>> Vous vous sentez plus **nerveux, irritable, angoissé, agressif, triste** : vous pleurez souvent, vous vous repliez sur vous-même, vous avez du mal à coopérer...

>> Vous vous sentez **moins efficace dans votre travail** : vous avez du mal à vous concentrer, vous commettez des erreurs, des oublis...

>> Vous avez des petits soucis de santé : **des maux de tête, des douleurs musculaires et articulaires, des insomnies, des palpitations...**

>> Vous ressentez le besoin de consommer des produits ou des médicaments pour « tenir le coup » : **café, tabac, alcool, drogue, somnifères, anxiolytiques...**

>> Votre comportement alimentaire change : vous mangez plus, vous grignotez ou vous n'avez plus d'appétit.

QUI SOLLICITER SI J'ESTIME ÊTRE EXPOSÉ AU STRESS, À DES AGRESSIONS, AU BURNOUT OU AU HARCÈLEMENT DANS LE TRAVAIL ?



Vous appartenez à une équipe de travail et tout salarié a l'obligation de prendre soin de sa santé et de celle de ses collègues.

- Ce qu'ils peuvent faire :**
- Éviter l'isolement
 - Vous soutenir pour faire face à la situation
 - Vous donner un autre avis
 - Vous faire prendre conscience que d'autres sont dans la même situation

Ils peuvent avoir, par délégation de l'employeur, des pouvoirs décisionnaires et ils sont vos premiers interlocuteurs dans la ligne hiérarchique.

- Ce qu'ils peuvent faire :**
- Procéder à l'analyse des difficultés rencontrées afin de mettre en œuvre pour vous et vos collègues des mesures d'amélioration de la situation et des conditions de travail
 - Adapter votre activité et modifier votre poste si nécessaire
 - Vous orienter si besoin vers le service de santé au travail
 - Mettre en œuvre les préconisations du médecin du travail
 - Faire une déclaration en cas d'accident du travail

L'employeur est tenu à une obligation de sécurité de résultat à l'égard de ses salariés. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer leur sécurité et protéger leur santé physique et mentale.

Ils ont une compétence légale pour intervenir sur tout sujet relatif à la santé et la sécurité au travail.

- Ce qu'ils peuvent faire :**
- Vous écouter en toute confidentialité
 - Vous conseiller et chercher une solution avec vous
 - Alerter le service de santé au travail ou la hiérarchie, avec votre accord
 - Mener une enquête sur les conditions de travail
 - Faire des propositions d'amélioration des conditions de travail

Il a pour mission d'éviter toute altération de la santé du fait du travail. Il est le conseiller de l'employeur, des salariés, des représentants du personnel.

- Ce qu'il peut faire :**
- Vous écouter et évaluer l'état de votre santé par rapport à votre travail dans le respect du secret professionnel
 - Réaliser une étude de votre poste et de vos conditions de travail et proposer le cas échéant un aménagement de poste en fonction de votre état de santé
 - Se prononcer sur la compatibilité de votre état de santé avec votre poste de travail
 - Vous orienter vers un médecin traitant, un spécialiste (psychiatre, cardiologue...), un psychologue, une consultation de pathologie professionnelle ou de « souffrance au travail »
 - Vous orienter vers l'assistante sociale (du service de santé au travail, de l'entreprise, de la Carsat)
 - Vous aider à faire valoir vos droits sociaux auprès de la CPAM
 - Alerter de façon collective votre employeur et les représentants du personnel

Il est votre référent en matière de soins.

- Ce qu'il peut faire :**
- Assurer la prise en charge médicale et son suivi (soumis au secret professionnel)
 - Vous orienter vers un spécialiste (psychiatre, cardiologue...), le médecin du travail, un psychologue, une consultation de pathologie professionnelle ou de « souffrance au travail »
 - Vous orienter vers l'assistante sociale (du service de santé au travail, de l'entreprise, de la Carsat)
 - Vous aider à faire valoir vos droits sociaux auprès de la CPAM

Elle est chargée de veiller au respect du droit du travail et notamment du respect des règles applicables en matière de santé et sécurité.

- Ce qu'elle peut faire :**
- Écouter vos difficultés en toute confidentialité (soumis au secret professionnel)
 - Vous informer sur vos droits et vous conseiller
 - Intervenir dans l'entreprise afin de procéder à une enquête si elle l'estime nécessaire ou rappeler à l'employeur ses obligations
 - Qualifier juridiquement les faits et décider des suites à donner

Elles ont un rôle de conseil et d'aide.

- Ce qu'elles peuvent faire :**
- Vous informer, vous aider à analyser la situation, réfléchir aux orientations possibles
 - Vous soutenir et vous aider dans vos démarches

Il a un rôle d'information, de conseil et de défense des droits des personnes.

- Ce qu'il peut faire :**
- Vous conseiller et vous aider, le cas échéant, à constituer votre dossier en vue d'une action judiciaire pénale et/ou civile
 - Faire valoir vos droits et vous représenter en justice afin d'obtenir réparation des préjudices subis

Ils sont là pour faire respecter la loi et l'ordre public.

- Ce qu'il peut faire :**
- Enregistrer votre plainte ou une main courante en cas d'agression
 - Faire diligenter une enquête