BULLETIN D'INFORMATIONS

C.F.T.C – MANPOWER

Pour un monde plus juste et plus humain

Juillet 2012

N°42

Page 1 :
« …il faut dire ce que l'on va être »

Page 2 à 8 :
La souffrance au travail et les risques psychosociaux

- De quoi parle-t-on ?
- les causes
- les origines
- les conséquences
- les symptômes
- la prévention
- ce que dit la loi

Page 8 :
Bulletin d'adhésion

CFTC-MANPOWER
13, rue Dautancourt
75017 PARIS

Téléphone : 06.76.44.04.02

Courriel :
cftc-manpower@wanadoo.fr

Site Internet :
www.cftc-manpower.fr

« Avant de dire ce que l'on va faire, il faut dire ce que l'on va être. »

Cette préface du guide de F.G.. sur la refondation de MANPOWER n'a certainement pas été lue par l'ex Directeur Général des Opérations de Manpower.

En effet, son récent départ n'est que la conséquence **d'un refus de l'entreprise de voir se matérialiser en son sein un management basé sur la terreur**.

D'abord nié par la Direction, le malaise qui au début ne touchait que quelques collaborateurs internes à la DGO s'est très vite amplifié : les remontées du réseau, les témoignages de salariés et des directeurs eux-mêmes, un courriel envoyé à Mme G.. par une responsable d'agence, une alerte du CHSCT du siège composé d'élus C.F.T.C, ont déclenché des actions conduisant :

- le secrétaire de ce CHSCT à rencontrer le DGO ;
- la direction à confier à un RRH une enquête interne ;
- le mandatement d'un cabinet extérieur indépendant pour établir la véracité des faits.

La détérioration rapide du tissu social de Manpower et l'unanimité des remontées négatives sur ce manageur ont conduit Mme G.. a prendre une décision forte sans attendre les conclusions de ce cabinet.

Mettant en pratique ses écrits : « *Dans ce nouveau Manpower, je veux installer l'innovation, l'agilité et la justice, la transparence et l'écoute, la performance et le respect, l'exigence et la vérité* » (*Refondation*) Mme G.. n'a pas hésité à se séparer d'un responsable qui occupait pourtant un poste clé chez Manpower peut-être le deuxième dans la hiérarchie des responsabilités.

Un message clair est ainsi envoyé à tous : **chacun est responsable de ses actes et personne ne peut se croire protégé** de par ses fonctions et assumera donc les conséquences de son comportement.

Dans cette affaire, il convient également de noter l'action exemplaire des élu(e)s DP et CHSCT **C.F.T.C.** de la DO Nord et du SIEGE qui, malgré le poste éminent et la réputation du DGO, n'ont pas hésité à relayer auprès de la direction les remontées négatives sur ce directeur et assister leurs collègues lors d'entretiens bilatéraux.

Toutefois, combien de salariés subissent encore une véritable souffrance au travail dans notre entreprise ?

Victimes de stress, de harcèlement, de surcharge de travail inacceptable de pressions morales, le traitement de cette « affaire » les encouragera peut-être à franchir le pas et à contacter un représentant du personnel.

Le sujet de ce numéro exceptionnel est entièrement consacré à la souffrance au travail. Nous avons recueilli sur internet les articles qui traitaient au mieux ce sujet.

Si vous êtes concerné, n'hésitez pas à contacter un de vos représentants. Maintenant vous savez que personne n'est intouchable !

Vos représentants C.F.T.C.

La souffrance au travail et les risques psychosociaux, de quoi parle-t-on ?

Vous vous sentez en danger, vous êtes sur le qui-vive à votre travail, pour faire toujours mieux.

Au fil du temps, vous ne prenez plus le temps de déjeuner, vous partez de plus en plus tard le soir. Le jour, au travail, vous pensez aux critiques sur votre travail. La nuit, vous faites des cauchemars sur le travail.

Bientôt, vous n'arrivez plus à dormir. Les week-ends, vous avez des maux de tête ou de ventre. **Vous avez peur** sur le chemin du travail, souvent votre cœur bat plus vite, vous vous mettez à trembler, vous avez un poids sur l'estomac ou la poitrine.

Vous passez votre temps à vous justifier pour que les critiques s'arrêtent. Comme tout ce que vous faites est critiqué, vous finissez par vous croire nul. En plus, vous avez des problèmes de mémoire, vous avez du mal à vous concentrer.

Vous vous sentez harcelé, en souffrance au travail. Vous vous sentez seul, pas soutenu, perdu. Vous ne savez plus quoi faire. Vous vous demandez pourquoi vous vous mettez dans un tel état pour le travail. D'ailleurs, on vous le dit, on ne vous a pas demandé d'en faire autant.

Ces symptômes sont spécifiques aux situations de souffrance au travail.

Si le travail peut vous faire autant souffrir, c'est d'abord parce qu'il est porteur de nombreuses promesses.

Promesse de l'utilisation et de l'amplification de vos savoir-faire, bref de votre corps. Promesse d'accomplissement de soi par le regard des autres sur son travail.

Promesse d'autonomie financière et de sortie de la dépendance aux parents.

Le monde du travail est l'espace social qui nous oblige à sortir de nous-mêmes, à interagir, partager et nous confronter avec tous les autres.

C'est parce que le travail est porteur de toutes ces promesses qu'il peut, dans des conditions négatives, être source de souffrances spécifiques, de destructivité massive, incompréhensibles de l'extérieur.

Une priorité, en parler. Mais à qui ?

Votre médecin généraliste, en qui vous avez confiance, qui vous suit depuis longtemps et se rend bien compte que depuis l'arrivée d'un nouveau manager ou depuis la modification de l'organigramme.

Votre médecin du travail. Quelquefois, vous le craignez alors qu'il est comme le médecin traitant soumis au secret médical.
Lors des visites obligatoires, vous lui cachez ce qui ne va pas. Vous avez tort. Il est là pour vous conseiller.

Que ce soit dans le cadre des visites systématiques ou bien à votre demande, vous devez expliquer au médecin du travail ce que vous vivez afin que ce soit noté dans votre dossier médical. En cas d'aggravation de votre situation, votre dossier de médecine du travail fera preuve de l'aggravation de votre état de santé.

Ces deux médecins, s'ils le jugent nécessaire, pourront évaluer l'urgence à vous mettre en arrêt pour vous sortir de la situation de travail pathogène. Souvent, vous êtes dans un tel état psychologique que vous n'osez pas vous arrêter. C'est indispensable pour éviter que votre état devienne chronique.

Il ne s'agit pas de vous arrêter pour vous arrêter. Cet arrêt maladie est un temps nécessaire pour vous reposer, prendre le temps de comprendre ce qui vous arrive et avec vos médecins réfléchir à l'avenir.

Le médecin traitant va mettre en place un traitement médicamenteux et un suivi psychothérapique. Etre arrêté, médicamenté et suivi atteste de la gravité de votre état vis à vis du médecin conseil de la sécurité sociale.

Le médecin du travail devrait vous voir pendant votre arrêt, uniquement à votre demande, dans le cadre de visites de pré-reprise, pour vous aider à mieux comprendre la dégradation de votre situation de travail.

Ce travail de compréhension est fondamental car il va vous permettre de prendre du surplomb, de la distance par rapport à votre vécu. Le médecin du travail peut d'ailleurs vous orienter vers un clinicien du travail.

Souvent vous pensez être victime de la méchanceté de quelqu'un. La plainte individuelle, centré sur la psychologie d'un supérieur affaiblit votre discours. Vous savez que se plaindre est depuis toujours signe de fragilité personnelle.

La plainte individuelle est immédiatement renvoyée à l'histoire personnelle, aux difficultés intimes. Le conflit se résume à un conflit de personnes. C'est peut-être le cas. Mais il vaut mieux vous pencher sur les modifications de vos conditions de travail qui concernent peut-être tous les salariés. Votre souffrance devient alors une affaire collective.

Du coté de l'entreprise

Le médecin du travail peut, avec votre accord, et sans parler de vous nominativement, interpeller l'entreprise, la direction, le CHSCT, les DP sur les dysfonctionnements qui présentent des risques pour la santé des salariés. Si la direction est de bonne foi et a conscience de sa responsabilité, des actions sont possibles.

Vous pouvez aussi évoquer votre situation auprès des DP, DS, membres du CHSCT, qui pourront remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Seule une délibération collective peut permettre de toucher à une organisation du travail pathogène.

Les risques psychosociaux

Définitions

D'après le Ministère du Travail, les risques psychosociaux recouvrent des **risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés** : stress, harcèlement, épuisement professionnel, violence au travail...

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

D'après l'INSERM, les facteurs psychosociaux au travail désignent un **vaste ensemble de variables, à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle**, d'où leur complexité et leur caractère souvent composite.

1- Les causes

L'origine des risques psychosociaux est multifactorielle : contenu du travail à effectuer, organisation et relations de travail, environnement physique et socio-économique...

Tous les indicateurs aujourd'hui sont au rouge et c'est l'une des raisons pour lesquelles les pouvoirs publics ont des inquiétudes légitimes.

Les principaux facteurs de stress en milieu professionnel

Les facteurs de tension susceptibles de créer des risques psychosociaux peuvent être très nombreux et divers. On peut schématiquement les regrouper en cinq grandes catégories :

Facteurs liés à la tâche ou liés au contenu du travail à effectuer

- Fortes exigences quantitatives (charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter…).

- Fortes exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance…).

- Difficultés liées à la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation…).

Facteurs liés à l'organisation du travail

- Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise.

- Imprécision des missions confiées.

- Contradiction entre les exigences du poste (Comment faire vite et bien ? Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?).

- Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale.

- Nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence…).

- Instabilité des contrats de travail (contrat précaire, sous-traitance…).

Facteurs liés aux relations de travail

- Manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques.

- Management peu participatif, autoritaire, déficient…

- Absence ou faible reconnaissance du travail accompli.

Facteurs liés à l'environnement physique et technique

- Nuisances physiques au poste de travail (bruit, chaleur, humidité…).

- Mauvaise conception des lieux et/ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté…).

Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise

- Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir.

- Surenchère à la compétitivité sur le plan national ou international.

2- Les origines

Le harcèlement moral. Dans le harcèlement moral, il y a une intention de nuire. L'objectif est, d'une manière ou d'une autre, de se débarrasser d'une (ou plusieurs) personne(s), parce qu'elle(s) gêne(nt).

Bien que le harcèlement moral au travail soit aussi vieux que le travail lui-même, ce n'est que dans les années 1980 qu'il a été identifié sous le terme de "Mobbing", terme anglais qui signifie "l'action d'une foule assaillant une personne".

Le Mobbing remet en cause les principes contenus dans les textes fondateurs des Droits de l'Homme et constitue une atteinte à la dignité du salarié, à l'intégrité de sa personne et à son droit au travail. Il met en danger, non seulement l'équilibre personnel, mais également la santé de l'individu et de sa famille. Il s'agit de l'une des formes de violence les plus répandues actuellement, qui concerne tous les secteurs d'activités et toutes les catégories professionnelles.

Le stress. La surcharge de travail, le manque de temps, l'absence d'autonomie, les conflits entre collègues ou avec le supérieur hiérarchique, sont des exemples de difficultés que l'on peut rencontrer dans son activité professionnelle. Si la personne impliquée ne dispose pas des ressources nécessaires pour affronter et gérer ces difficultés, elle peut alors se retrouver en situation de stress.

On parle de stress au travail lorsqu'il existe un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. On distingue des situations de stress aigu (quand une personne doit faire face à un événement ponctuel) et des situations de stress chronique qui ont des conséquences sur la santé des salariés.

Différentes études menées sur les facteurs de stress au travail montrent qu'ils sont d'autant plus «toxiques» pour la santé quand ils s'inscrivent dans la durée (peuvent créer un état de stress chronique) et lorsqu'ils sont subis. Les facteurs de stress subis sont vécus plus difficilement : une infirmière hospitalière pourra, par exemple, supporter la confrontation quotidienne à la maladie, dans la mesure où en choisissant ce métier, elle en connaissait les contraintes. En revanche, elle acceptera mal l'absence d'horaires planifiés pour faire le point avec ses collègues sur l'état des patients.

L'accumulation des facteurs de stress est, en outre, un élément aggravant. Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, les employés doivent, dans un temps limité, respecter strictement un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique, dans une ambiance bruyante, avec l'affichage sur un écran du nombre de clients en attente…

Violence et agressions. Quand on parle de violence sur le lieu de travail, il faut distinguer la violence externe à l'entreprise (violence ou même agressions exercées par des clients ou des usagers) de la violence interne à l'entreprise (harcèlement moral ou sexuel).

La violence externe se retrouve principalement dans deux types d'activités professionnelles :

- Dans les activités de service (transports en commun, hôtellerie, travail au guichet où les contacts sont fréquents) ; contacts qui peuvent créer des tensions ou dégénérer en conflits,
- Dans des activités impliquant la manipulation d'objets de valeur (activités bancaires, bijouteries, commerces, convoyages de fonds...).

La violence externe peut prendre des formes diverses : incivilité, agression verbale, acte violent.

Épuisement professionnel. Appelé "burnout" par les anglo-saxons, il est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel prolongé. Il se manifeste par un épuisement physique, mental, émotionnel, un désintérêt profond pour le contenu de son travail et la dépréciation de ses propres résultats. Il survient généralement après un investissement personnel et affectif important dans l'activité professionnelle. Il a d'abord été repéré dans des professions d'aide, de soins ou de formation (médecins, infirmières, enseignants, travailleurs sociaux,...) mais il peut concerner d'autres professions.

La santé mentale des collaborateurs peut avoir des incidences sur la performance de l'entreprise. L'organisation du travail et le dialogue social sont donc au cœur des mesures de prévention: en effet, une partie de ces risques peuvent être supprimés avec une nouvelle organisation des conditions d'exécution du travail et/ou une gestion du personnel mieux adaptée.

3- Les conséquences

Pour les entreprises

L'existence de risques psychosociaux dans l'entreprise peut engendrer une diminution des résultats en termes de productivité et de qualité des produits ou services via les répercussions sur la santé et la performance des salariés.

Absentéisme : un absentéisme en augmentation ou largement supérieur à la moyenne nationale est, la plupart du temps un indicateur de malaise social de l'entreprise. Un absentéisme pratiquement nul doit aussi être interrogé. En France dans le secteur privé en 2007, le taux d'absentéisme pour des raisons de santé varie selon les sources entre 5% et 6%. Il est plus élevé dans la fonction publique (7,3% dans la fonction publique d'Etat, 11% dans la fonction publique hospitalière et 11,3% dans la fonction publique territoriale).

Les absences régulières, pour raisons de santé, en début ou en fin de semaine, ou lorsque les enfants n'ont pas école, reflètent un désinvestissement du travail au profit de la vie extraprofessionnelle.

Taux de rotation important du personnel (Turn over) : il est souvent révélateur d'un malaise social dans l'entreprise. Quand les conditions de travail deviennent trop difficiles, les salariés quittent leur travail de façon volontaire ou sans l'avoir vraiment choisi (licenciement, inaptitude, départ en retraite anticipée).

Diminution de la productivité : il n'existe pas d'indicateur général ; il faut les rechercher entreprise par entreprise.

Grèves, mouvements sociaux, procédures judiciaires (pour harcèlement moral par exemple).

Actes de malveillance (peu courants) ou de violence au travail : c'est à la fois une cause et une conséquence de problèmes psychosociaux. Un salarié harcelé, stressé, ayant perdu toute confiance en lui, aura des difficultés à prendre des initiatives ou des décisions. La qualité de son travail s'en ressentira. Même s'il met toute son énergie à résister à la pression, à "tenir", un jour ou l'autre, il devra s'arrêter de travailler pour se soigner. Et l'absentéisme comme la détérioration du climat de travail ont des conséquences négatives pour l'entreprise.

Les coûts directs et indirects d'un mauvais climat de travail peuvent être énormes, non seulement pour l'entreprise, mais également pour toute la société. Il faut, en effet, tenir compte de la prise en charge des victimes de harcèlement par les organismes de Sécurité sociale.

Pour les salaries

· Les conséquences d'un stress chronique

Le stress peut-être à l'origine de plusieurs troubles et altérations de la santé :

- **Troubles du sommeil, de la vigilance, de l'attention :** ils peuvent entraîner une augmentation des risques d'accidents du travail.

- **Troubles émotionnels, sexuels.**

- **Troubles digestifs :** le stress chronique entraîne une hyper activation de tous les systèmes y compris l'appareil digestif. Au bout de quelques semaines apparaissent des coliques et/ou des gastralgies … puis s'installent des pathologies fonctionnelles telles que des gastrites ou des colopathies.

Le stress entraîne, par ailleurs, des altérations de la santé pouvant devenir irréversibles :

- **Hypertension.**

- **Troubles métaboliques.**

- **Problèmes cardio-vasculaires et lipidiques.**

- **TMS déclarés en maladies professionnelles :** les TMS sont des pathologies multifactorielles pour lesquelles le stress est aujourd'hui reconnu comme l'un des facteurs en cause (à sollicitations biomécaniques équivalentes, les situations de stress au travail augmentent la prévalence des TMS).

- **Troubles anxio-dépressifs** : chaque année, une partie d'entres eux sont reconnus en maladies professionnelles après examen en CRRMP (Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles) sur la base du dossier médical et après enquête.

- **Suicide ou tentative de suicide** au travail ou à cause du travail : un tel acte, s'il survient dans l'entreprise est traumatisant pour l'ensemble des salariés et la direction doit mettre en place des mesures d'urgence (débriefing collectif, aide psychologique) avant de s'interroger sur les causes exactes (pour éviter d'autres cas).

Cependant, l'attribution d'un suicide au travail est délicate et nécessite une expertise médicale ou psychologique.

4- La prévention

Les causes du stress d'origine professionnelle peuvent être multiples et sa prévention nécessite la mobilisation de tous les acteurs. Les partenaires sociaux représentatifs des employeurs et des salariés au niveau européen ont signé, le 26 avril 2007, un accord-cadre dont l'objectif est de prendre en compte le stress au travail afin d'améliorer le bien-être des travailleurs et l'efficacité des entreprises.

Leur détection passe par l'analyse de facteurs comme le contenu et l'organisation du travail, une mauvaise communication, l'environnement de travail. L'absentéisme, le Turn over, la fréquence des conflits interpersonnels et des plaintes sont autant d'indicateurs à prendre en compte pour la prévention.

La nature et l'origine de ce risque placent donc l'organisation du travail et le dialogue social dans l'entreprise au cœur des mesures de prévention afin de rechercher les sources de stress au travail et d'identifier les modalités d'action possibles.

- En ce qui concerne le stress au travail, la **prévention «à la source»** (dite primaire en santé publique) s'applique soit avant l'apparition de la contrainte, situation idéale très rarement rencontrée, soit quand les contraintes sont déjà présentes ; et il s'agira alors de les réduire avant l'apparition des premiers symptômes de stress chronique.

- La prévention corrective (dite secondaire) vise à limiter les conséquences sur la santé des personnes présentant déjà des symptômes liés à un état de stress chronique. Les interventions les plus souvent développées sont des programmes qualifiés de «gestion individuelle du stress».

- Prévention dite tertiaire : les préventeurs peuvent intervenir afin d'éviter que l'état de santé des personnes en souffrance ne se détériore davantage. Il s'agit d'une réponse d'urgence avec prise en charge d'un point de vue médical et/ou psychologique des personnes qui souffrent déjà de problèmes de santé (troubles anxio-dépressifs, maladies cardio-vasculaires, etc.) dus au stress et qui ne sont plus en mesure de faire face aux contraintes imposées par leur travail. Sur le plan individuel, la prise en charge fera appel aux psychothérapies proposées lors de dépressions ou états anxieux sévères. Sur le plan collectif, il peut s'agir de réunions de débriefing très adaptées et souvent efficaces dans certaines situations de tensions.

Indispensable et premier dans certains cas, ce type de réponse est loin d'être suffisant. Il doit déboucher sur une réflexion concernant les sources de stress : pourquoi la personne en est-elle arrivée là ? Son état s'explique-t-il seulement par une fragilité personnelle ? D'autres personnes de son entourage professionnel présentent-elles les mêmes difficultés, même moins exacerbées ? Peut-on établir un lien entre ces difficultés et les conditions de travail ?

Les actions de prévention sont les seules efficaces sur le long terme. Mais elles doivent être adaptées à chaque salarié (tout le monde ne réagit pas de la même manière).

Les grandes lignes de la prévention :

- opter pour une organisation saine,

- utiliser les programmes de gestion individuelle du stress,

- agir sur l'organisation : démarche et acteurs.

La prévention du harcèlement

Aujourd'hui en France, si la reconnaissance du harcèlement moral au niveau individuel apparaît déjà difficile, le passage de la réparation à la prévention l'est encore davantage.

En effet, à ce jour, les données publiées relèvent essentiellement d'argumentations juridiques afin que le salarié victime de telles pratiques obtienne réparation des dommages ou préjudices subis.

Seules des situations entraînant des dysfonctionnements majeurs donnent lieu à des interventions ou à des tentatives de prévention de situations futures.

Mais pour les victimes, les conséquences peuvent être déjà dramatiques.

La priorité doit donc être donnée à une démarche préventive. La loi de Modernisation sociale du 17 janvier 2002, qui a introduit le concept de harcèlement moral au travail, précise qu'il appartient au chef d'établissement de prendre toutes les mesures nécessaires à la prévention du harcèlement moral.

Les causes profondes des phénomènes d'exclusion et de harcèlement sur le lieu de travail semblent être :

- l'absence de concertation dans l'organisation du travail et la conception des tâches,

- le style de gestion du personnel.

La prévention du harcèlement devra donc comporter une réflexion et un travail sur ces deux points. Il s'agira pour l'entreprise d'informer le personnel et de veiller à ce que l'encadrement soit en capacité de gérer les conflits pouvant survenir dans les équipes et, notamment, déceler très tôt les prémices de harcèlement.

Pour maîtriser de telles situations, la mise en place de structures de concertation au niveau collectif a une grande importance.

Elles peuvent se composer du directeur des ressources humaines (s'il existe), d'un ou plusieurs responsables de services, du médecin du travail, d'un consultant spécialisé en psychologie au travail, du chargé de sécurité (s'il existe), d'un membre du CHSCT (ou d'un délégué du personnel en l'absence de CHSCT), etc.

5- Les symptômes

Il s'agit de tous les signes personnels manifestant des difficultés d'adaptation aux contraintes du travail, quelle que soit la nature de ces contraintes. Il existe trois types d'indicateurs :

- **des symptômes physiques** : muscles tendus, migraines et maux de tête, digestion difficile, fatigue inexpliquée, malaises…

- **des symptômes psychologiques** : apparition d'un nombre croissant d'émotions négatives comme l'inquiétude, le découragement, l'agacement, l'énervement, la tension, l'insatisfaction, des problèmes de sommeil, des crises de larmes …

- **des symptômes comportementaux** : augmentation d'alcool, de tabac ou de café, tendance à la boulimie ou au contraire perte d'appétit, tendance à s'isoler des autres, agressivité…

Les symptômes de stress, harcèlement ou épuisement, expriment tous un mal-être individuel et personnel. Ils constituent donc des facteurs de risques particulièrement complexes qui illustrent toute une gamme possible de réactions personnelles aux contraintes du travail. Ils doivent être examinés avec beaucoup de précaution, en tenant compte de la spécificité de chaque personne.

6- Ce que dit la Loi

Depuis 1991, en application de la directive-cadre européenne 89/391/CEE, la **loi définit une obligation générale de sécurité qui incombe au chef d'établissement** (article L. 4121-1 du Code du travail). Il revient à l'employeur d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale ainsi que la sécurité de ses salariés. Cette obligation générale repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels. A l'inverse de l'approche réglementaire qui avait prévalu avant les années 1990, il ne s'agit plus de rechercher la conformité à des obligations précises mais d'obtenir le résultat attendu (garantir la sécurité et la santé physique et mentale des salariés).

En France, il n'existe pas de réglementation spécifique à la prévention du stress au travail. Toutefois, sur la base de l'approche globale de la prévention des risques professionnels qui prévaut depuis 1991, **l'absence de réglementation particulière relative à un risque spécifique n'induit pas un droit à l'inaction.**

Pour organiser la prévention du stress en entreprise, **le chef d'entreprise peut donc s'appuyer sur les principes généraux de prévention** qui peuvent guider son action quels que soient les risques. Parmi ces principes (article L. 4121-2 du Code du travail), figurent notamment la nécessité :

- **D'adapter le travail à l'homme** (conception des postes de travail, choix des équipements et méthodes de travail et de production).

- **De planifier la prévention** en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment en ce qui concerne les risques liés au harcèlement moral

Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, le chef d'établissement doit pouvoir recevoir l'appui et le conseil du service de santé au travail.

Au-delà de ces dispositions générales, la prévention du stress au travail pourra également s'appuyer sur des réglementations particulières visant la prévention de certains risques susceptibles de constituer des sources de stress.

C'est notamment le cas de la prévention des risques dus au bruit ou au travail sur écran, de dispositions

réglementaires relatives à certains modes d'organisation du travail (travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté) et aux relations de travail (principe de non-discriminations, non-discrimination syndicale, interdiction du harcèlement moral et obligation de le prévenir).

Ce cadre réglementaire permet ainsi d'apprécier les infractions qui pourront éventuellement être réprimées. Ce sont moins les effets du stress en tant que tels qui seront appréhendés mais bien le non-respect d'obligations particulières de prévention (non-respect des prescriptions obligatoires relatives au bruit, au travail sur écran) ou la caractérisation d'infractions précises (agissements de harcèlement moral). La responsabilité pénale de l'employeur pourra être engagée sur la base du Code du travail ou du Code pénal.

Sa responsabilité civile pourra être recherchée en cas de faute inexcusable.

En dehors des dispositions générales et des réglementations particulières, il existe un accord cadre européen sur le stress au travail, signé par les partenaires sociaux le 8 octobre 2004. Cet accord attire l'attention sur les risques liés au stress et sur les mesures susceptibles d'être mises en œuvre pour prévenir ces risques. L'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail a transposé cet accord qui s'impose désormais à tous les employeurs.

Le harcèlement moral.

L'article L. 1152-1 du code du travail définit le harcèlement « comme un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». Il s'agit bien d'agissements dont la répétition peut affecter gravement la personne sans que tous les comportements agressifs et les pressions relèvent du harcèlement.

Les incivilités, les agressions physiques ou verbales, les violences.

L'accord cadre européen du 26 avril 2007 sur le harcèlement et la violence au travail définit les différentes formes de violence au travail. Il peut s'agir de violences physiques sur les biens et/ou les personnes (agressions provenant d'un client, d'un patient, d'un usager, vols…), de violences concernant des salariés «entre eux» ou plus psychologiques (domination, intimidation, persécution, humiliation…).

Démarche de prévention collective.

La prévention collective du stress, ou prévention du risque à la source, s'inscrit dans la démarche globale de prévention des risques professionnels (articles L. 4121-1 à L. 4121-5 et R. 4121-1 à R. 4121-4 du Code du travail). C'est d'abord et avant tout promouvoir au sein des entreprises des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés.

Sources :

Page 2 : www.souffrance-et-travail.com/guides-pratiques/guide-pratique-travailleurs

Page 3 à 8 : www.preventica.com
www.travailler-mieux.gouv.fr/
www.travail-solidarite.gouv.fr/
www.inrs.fr/focus/RisquesPsychosociaux.html
www.inrs.fr/dossiers/stress.html
www.anact.fr

✂- - - -