



**SOUFFRANCE au TRAVAIL**

*...Ne restez pas seuls*

**PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (R.P.S.) EN ENTREPRISE**

## Définition de la souffrance au travail

La **souffrance au travail** correspond à une **situation anormale** qui se traduit par un **mal-être**, un **sentiment d'épuisement professionnel (burnout)** ou une **souffrance mentale et/ou physique** où sont présents un ou plusieurs des 3 aspects suivants (combinés ou non) :

### **VIOLENCES INTERNES**

par du personnel de l'entreprise.

### **STRESS**

Déséquilibre entre la perception des contraintes qu'impose le travail et ses propres ressources pour y faire face.

### **VIOLENCES EXTERNES**

sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise.

Les **facteurs de risques** à l'origine de la souffrance au travail sont nombreux.

### **EXIGENCES ÉMOTIONNELLES**

Elles font référence à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, comme par exemple dans les métiers de services : exigence de sourire ou de bonne humeur, contact avec la souffrance et la détresse humaine, tensions avec le public, insultes, menaces, agressions, etc.

### **RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL DÉGRADÉS**

Ils incluent les relations avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés, l'aide et la reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie.

Ils portent également sur les « pathologies » des rapports sociaux comme le harcèlement moral ou sexuel, les conflits exacerbés entre des personnes.

### **INTENSITÉ ET TEMPS DE TRAVAIL**

Cela peut comprendre par exemple : les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail, les fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé), etc.

### **INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL**

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois la peur de perdre son emploi, le non maintien du niveau de salaire, le contrat de travail précaire et le risque de changement non maîtrisé des tâches ou des conditions de travail, les restructurations, l'incertitude sur l'avenir de son métier, etc.

### **MANQUE D'AUTONOMIE**

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail.

Le manque d'autonomie inclut notamment , la faible marge de manœuvre, l'absence de participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, la sous-utilisation de ses compétences, procédures trop rigides, etc.

### **CONFLITS DE VALEURS**

Ils concernent la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés.

Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, vendre un crédit à des personnes à très faibles revenus, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, etc.

## Les indicateurs de la souffrance au travail dans l'entreprise

L'exposition à ces **facteurs de risques** peut créer une situation de souffrance au travail. Les **indicateurs de la souffrance** au travail doivent être surveillés car cette souffrance **désorganise** le fonctionnement **de l'entreprise...**

<b>Mouvement du personnel</b>	Augmentation de turn-over, augmentation de l'absentéisme, nombre de démissions, demandes de mutation, difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés, etc.
<b>Signes de malaise</b>	Dégradation du climat social, mauvaise ambiance de travail, nombre d'inaptitudes médicales, constatation du médecin du travail, etc.
<b>Activité de l'entreprise</b>	Dégradation de la production, augmentation des malfaçons, retards, etc.
<b>Accidents du travail</b>	Augmentation du taux de fréquence et du taux de gravité, etc.

...ou **impacte** la santé et la sécurité **des salariés.**

<b>Sur le travail</b>	Perte d'efficacité, problème de concentration, baisse de motivation, etc.
<b>Sur le caractère</b>	Nervosité, irritabilité, angoisses, fatigue, tristesse, agressivité, etc.
<b>Sur le comportement</b>	Changement des habitudes alimentaires, augmentation de consommation de tabac et/ou d'alcool, recours à des médicaments pour « tenir le coup », etc.
<b>Sur le physique</b>	Troubles du sommeil, palpitations, troubles digestifs, eczéma, troubles musculo-squelettiques (TMS), etc.
<b>Sur le social</b>	Conflits dans le couple, isolement social, etc.

**Si vos conditions de travail entraînent ces souffrances alors parlez-en autour de vous. Des interlocuteurs dans votre entreprise et à l'extérieur peuvent vous aider.**

## Souffrance au travail et réglementation

L'article Lp. 4121-1 du Code du travail polynésien impose que la souffrance au travail (risques psychosociaux) soit prise en compte par l'employeur au même titre que les autres risques professionnels.

Il s'agit d'un risque professionnel qui doit faire l'objet d'une démarche collective, centrée sur le travail et son organisation.

Il est donc de la responsabilité de l'employeur de :

- l'évaluer sur la base des principaux facteurs de risques,
- planifier des mesures de prévention adaptées,
- donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Pour aller plus loin :

**Guide INRS ED 6011**— Stress au travail

**Guide INRS ED 6012**— Dépister les risques psychosociaux

**Rapport Gollac** : Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser

## Souffrance au travail : Diagnostic et conduite à tenir

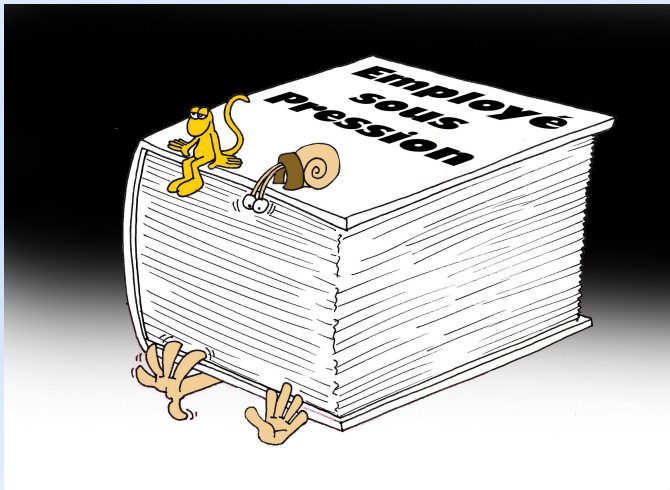
### J'estime être victime de stress, violence ou harcèlement

Que puis-je faire ?	Pourquoi le faire ?	En vue de quoi ?
<b>En parler à mon entourage</b>	Ne pas m'isoler	Pour être soutenu et faire face à la situation
<b>En aviser mon employeur, par écrit</b>	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'entreprise	Pour qu'il puisse prendre toute disposition pour faire cesser le problème
<b>Prendre contact avec les représentants du personnel de l'entreprise (DP, CHSCT).</b> <small>CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail DP : Délégués du Personnel</small>	Parce qu'ils ont une compétence légale pour intervenir dans le domaine de la prévention des risques, notamment sur le sujet de la santé mentale des travailleurs	Pour appuyer ma démarche
<b>Prendre contact avec mon médecin du travail</b>	Pour qu'il m'apporte tout soutien médical nécessaire, constate l'impact sur ma santé, et fasse des préconisations à mon employeur	Pour contribuer à rétablir des conditions de travail normales et/ou compatibles avec mon état de santé
<b>En parler à mon médecin traitant</b>	Pour qu'il m'apporte tout le soutien médical nécessaire et constate l'impact sur ma santé	Pour m'aider par ses prescriptions ou conseils et m'orienter si besoin vers un centre de consultation de pathologie professionnelle
<b>Prendre contact avec la Direction du Travail</b>	Pour qu'elle déclenche si elle le juge justifié une enquête sur la situation décrite	Pour m'aider à rétablir des conditions normales de travail et/ou à faire valoir mes droits
<b>Contacteur un avocat</b>	Pour me conseiller et m'aider à constituer mon dossier le cas échéant	Pour obtenir une meilleure efficacité de mon action judiciaire pénale et/ou civile et faire valoir mes droits et ceux de ma famille
<b>Déposer plainte en cas d'agression (DSP, police ou gendarmerie)</b>	Pour signaler ma situation à l'extérieur de l'entreprise et faire diligenter une enquête	Pour faire reconnaître mes droits et réclamer réparation
<b>Contacteur une organisation syndicale de salariés et/ou un service d'assistance sociale et/ou une association d'aide aux victimes</b>	Pour me soutenir et m'aider dans mes démarches	Pour bénéficier de leur structure et de leur expérience



**Je suis salarié et j'ai été témoin ou confronté à un acte grave :**  
agression, tentative de suicide, etc.

<b>Que puis-je</b>	<b>Pourquoi le faire ?</b>	<b>En vue de quoi ?</b>
<b>Informé mon employeur, éventuellement par écrit</b>	Parce que l'employeur, en tant que décideur, est le responsable juridique de ce qui se passe dans l'établissement	Pour qu'il prenne toute disposition pour faire cesser le problème, pour éviter la reproduction de l'acte et préserver la santé des autres salariés
<b>Informé les représentants du personnel de l'entreprise (DP, CHSCT)</b>	Pour qu'ils s'assurent que l'acte a bien été déclaré en accident du travail, sollicitent l'employeur directement, fassent appel au médecin du travail, à la CPS, à la Direction du Travail, évoquent ces problèmes en réunion, exercent un droit d'alerte, recourent à un expert extérieur, etc.	Pour caractériser la réalité du problème et y trouver des solutions dans le cadre d'une action de prévention destinée à éviter la réitération des faits
<b>Informé le médecin du travail</b>	Pour qu'il apporte son expertise médicale et technique sur ce problème, tout soutien médical nécessaire, constate l'impact sur la santé, et fasse des préconisations à l'employeur	Pour préserver la santé mentale des salariés, les aider à « encaisser le choc » et apaiser l'ambiance de travail afin de rétablir des conditions de travail normales
<b>Informé la Direction du Travail</b>	Pour qu'elle déclenche une enquête sur les circonstances de l'accident ou les faits dont je l'aurai informé	Pour contribuer à solutionner le problème, prévenir la réitération des faits, remédier aux causes et faire valoir les droits de la victime



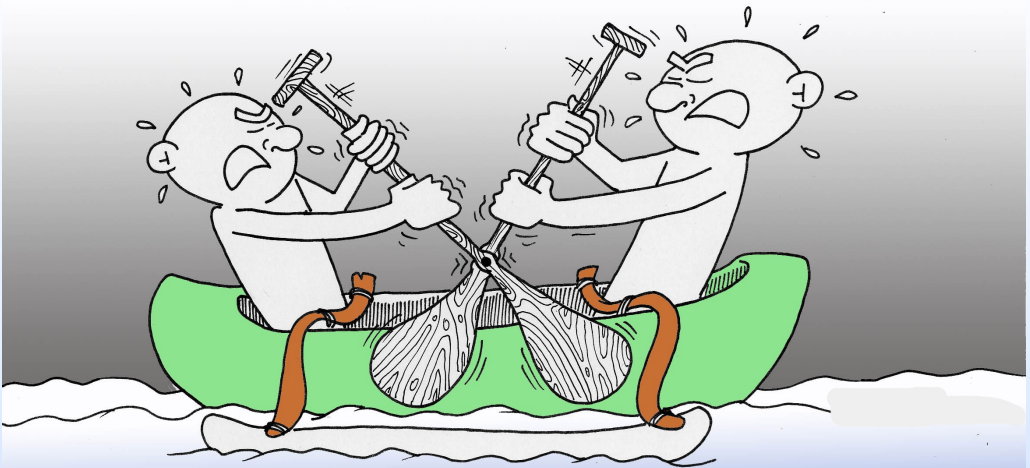
**Je suis membre du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ou Délégué du Personnel (DP) et je constate l'existence de divers facteurs révélateurs :** plaintes, démissions, fort turn-over, arrêts de travail en cascade, absentéisme fréquent, etc.

<b>Que puis-je faire ?</b>	<b>En vue de quoi ?</b>
<b>Mettre ces éléments à l'ordre du jour d'une réunion du CHSCT ou DP</b>	Les porter à la connaissance de l'employeur et commencer à travailler sur leur résolution
<b>Exercer, si le danger est grave et imminent, le droit d'alerte du CHSCT</b>	Après information écrite, l'employeur doit procéder sur-le-champ à une enquête avec les représentants du personnel

## Je suis employeur et un évènement grave s'est produit dans mon entreprise :

agression verbale ou physique venant de l'extérieur ou entre salariés,  
dégradations matérielles volontaires, tentative de suicide, etc.

Que dois-je faire et comment ?	En vue de quoi ?	Avec qui ?
En cas d'atteinte à la santé d'un salarié, faire la déclaration d'accident du travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter la loi</li> <li>2. Matérialiser les premiers éléments de constat sur la situation</li> <li>3. Préserver les droits de la victime</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le responsable des Ressources Humaines</li> <li>◆ Les personnes concernées</li> <li>◆ Les témoins</li> <li>◆ Les représentants du personnel</li> </ul>
En cas de signalement, procéder à une enquête	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier, analyser et comprendre les causes de l'évènement</li> <li>2. Proposer des solutions destinées à éviter que la situation se reproduise</li> <li>3. Mettre en œuvre des actions de prévention</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le responsable des Ressources Humaines</li> <li>◆ Les personnes concernées</li> <li>◆ Le responsable sécurité dans la limite de ses attributions</li> <li>◆ Le CHSCT ou les Délégués du Personnel</li> <li>◆ Le médecin du travail</li> </ul>
Prendre en compte la souffrance des salariés (victime, collègues, témoins) et organiser la prise en charge, y compris financière, du soutien psychologique des personnels	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limiter l'impact de la souffrance mentale liée à l'évènement</li> <li>2. Permettre un maintien ou un retour réussi en entreprise, rapide et dans les meilleures conditions possibles</li> <li>3. Rétablir un climat social permettant de bonnes conditions de travail</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le médecin du travail</li> <li>◆ L'infirmière</li> <li>◆ Le psychologue</li> <li>◆ L'assistante sociale</li> <li>◆ Le responsable des Ressources Humaines</li> </ul>



Pour aller plus loin :

**Guide CRAM Normandie :** La souffrance au travail — Guide — Salariés et représentants du personnel

**Guide CRAM Normandie :** La souffrance au travail — Guide — Employeurs

## Souffrance au travail : les acteurs internes dans l'entreprise

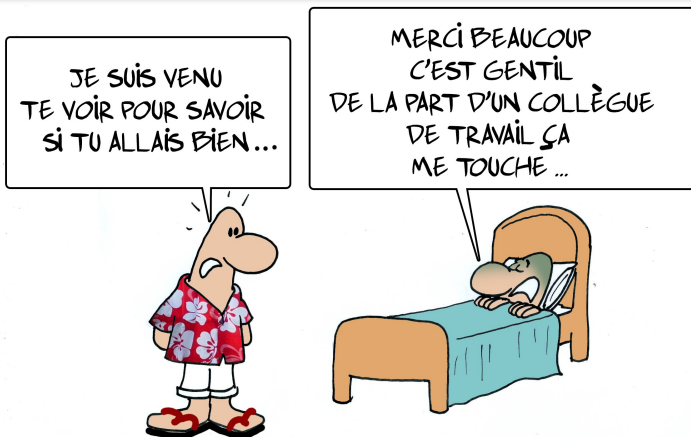
### CHEF D'ENTREPRISE

L'employeur est tenu à une obligation de résultat. Il doit prendre les mesures pour garantir la sécurité et préserver la santé physique et mentale de ses salariés.

### ENCADREMENT ET RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

Ils peuvent avoir par délégation des pouvoirs décisionnaires et sont les interlocuteurs hiérarchiques des salariés.

- ◆ Procéder à l'analyse des difficultés rencontrées afin de mettre en œuvre des mesures d'amélioration de la situation et des conditions de travail
- ◆ Adapter l'activité et les postes si nécessaire
- ◆ Orienter si besoin le salarié vers le service de santé au travail : médecin du travail et/ou Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP)
- ◆ Mettre en œuvre des actions de prévention



### REPRESENTANTS DU PERSONNEL (DP, CHSCT, DELEGUE SYNDICAL)

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

### COLLEGUES DE TRAVAIL

Ils peuvent être à votre écoute

- ◆ Ecouter en toute confidentialité
- ◆ Conseiller et chercher une solution
- ◆ Alerter le service de santé au travail ou la hiérarchie avec l'accord du salarié
- ◆ Mener une enquête sur les conditions de travail
- ◆ Faire des propositions d'amélioration des conditions de travail

- ◆ Eviter l'isolement
- ◆ Soutenir pour faire face à la situation
- ◆ Aider à prendre du recul et vous donner un autre avis

Pour aller plus loin :

**Guide INRS ED 6250** — Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

# Souffrance au travail : les acteurs externes à l'entreprise

## MEDECIN TRAITANT

Il est votre référent en matière de soins.

- ◆ Assurer la prise en charge médicale et son suivi
- ◆ Vous orienter vers un spécialiste

## SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

### MEDECIN DU 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 et des représentants du personnel.

Il exerce une médecine de nature exclusivement préventive.

### **Les visites médicales**

- ◆ Vous écouter et évaluer l'état de votre santé, par rapport à votre travail dans le respect du secret professionnel
- ◆ Se prononcer sur votre aptitude au poste de travail
- ◆ Vous orienter vers un médecin traitant ou un spécialiste
- ◆ Vous informer sur vos droits

### **L'action en milieu de travail**

- ◆ Réaliser une étude de votre poste et de vos conditions de travail
- ◆ Proposer, si nécessaire, un aménagement de poste en fonction de votre état de santé
- ◆ Engager le dialogue sur les conditions de travail pouvant générer des souffrances
- ◆ Alerter sur une situation de souffrance
- ◆ Evaluer les facteurs de risque
- ◆ Proposer des mesures préventives

### INTERVENANT EN PRÉVENTION DES RISQUES

### PROFESSIONNELS (IPRP)

Il participe, dans un objectif de prévention, à la préservation de la santé et de la sécurité des travailleurs et à l'amélioration des conditions de travail.

- ◆ Réaliser une étude de poste et des conditions de travail
- ◆ Proposer si nécessaire un aménagement de poste
- ◆ Vous informer sur vos droits
- ◆ Accompagner les entreprises dans leur Evaluation des Risques Professionnels (EvRP)
- ◆ Sensibiliser aux risques professionnels
- ◆ Engager le dialogue sur les conditions de travail pouvant générer des souffrances
- ◆ Proposer des mesures préventives

### SERVICE PREVENTION DE LA C.P.S.

Il a pour rôle de favoriser la prévention des risques dans le but d'éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles.

- ◆ Procéder à toute enquête qu'il juge utile en ce qui concerne les conditions d'hygiène et de sécurité
- ◆ Accompagner les entreprises dans leur évaluation des risques professionnels afin de développer la prévention le plus en amont possible
- ◆ Former et sensibiliser les entreprises à la prévention des risques professionnels



## **ORGANISATIONS SYNDICALES DE SALARIES**

Elles ont un rôle  
de conseil et d'aide.

- ◆ Vous informer et vous aider à analyser la situation, réfléchir aux orientations possibles
- ◆ Vous soutenir et vous aider dans vos démarches

## **DIRECTION DU TRAVAIL**

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

- ◆ Écouter vos difficultés en toute confidentialité
- ◆ 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



## **SERVICES DE POLICE OU DE GENDARMERIE**

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

- ◆ Enregistrer votre plainte ou main courante en cas d'agression

## **AVOCAT & JURISTE**

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

- ◆ Vous conseiller et vous aider à constituer votre dossier en vue d'une action en justice
- ◆ Faire valoir vos droits et vous représenter afin d'obtenir réparation des préjudices subis

**Pour aller plus loin :**

**Guide INRS ED 6251 — Risques psychosociaux. En parler pour en sortir**

# Souffrance au travail et Evaluation des Risques Professionnels

L'employeur responsable doit mener une démarche de prévention collective, formalisée par l'élaboration du document d'Evaluation des Risques Professionnels (EvRP).

Cette analyse doit permettre d'évaluer précisément le niveau de risque, d'en identifier les sources et de mettre en place un plan d'actions.

**Une telle démarche permet une prévention efficace et durable.**

## Document d'Evaluation des Risques

### Signes d'alerte

Dégradation des activités de l'entreprise, absentéisme, turn over, signes de malaise, etc.

### Débat autour des

#### conditions de travail

CHSCT, DP, avis du médecin du travail, etc.

## 1.1 - DEMANDE INTERNE

## 1 - MO

Retour d'expérience sur le document d'Evaluation des Risques Professionnels (EvRP)

## 3.4 - EVALUATION

Il convient de prévoir l'évaluation des résultats des actions menées.

## 3.3 - SUIVI DU PLAN D' ACTIONS

## 3 - MAITRISER

## 3.2 - MISE EN OEUVRE DU PLAN D' ACTIONS

## 3.1 - ELABORATION D'UN PLAN D' ACTIONS

Les actions à mettre en œuvre sont définies à partir du diagnostic, combattre le risque à la source, renforcer ou développer les compétences des salariés.

## 9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN

### Problèmes repérés par les préventeurs externes

CPS, Médecine du travail,  
Direction du Travail, etc.

### 1.2 - DEMANDE EXTERNE

- ➡ Évaluez la charge de travail
- ➡ Donnez de l'autonomie à vos salariés
- ➡ Soutenez vos collaborateurs
- ➡ Témoinnez de la reconnaissance
- ➡ Donnez du sens au travail
- ➡ Agissez face aux agressions externes
- ➡ Communiquez sur les changements
- ➡ Facilitez la conciliation travail et vie privée
- ➡ Bannissez toute forme de violence

## BILISER

Mesures  
préliminaires  
de prévention

Prise en  
charge des  
salariés en  
souffrance

## 2 - EVALUER

### 2.1 - PRE-DIAGNOSTIC DE LA SITUATION (Optionnel)

Cette étape consiste à faire un état des lieux en organisant le recueil d'indicateurs de dépistage, d'évènements de souffrance au travail.

Ce travail permet d'identifier des secteurs ou groupes de salariés plus particulièrement exposés aux risques psychosociaux mais aussi de construire un consensus sur la présence de souffrance au travail.

**Outils de prévention : Echelle de stress,  
Questionnaires (Karasek, Siegrist, etc.)**

### 2.2 - DIAGNOSTIC APPROFONDI

Réalisé en groupe de travail, il permet au travers de l'analyse de l'activité réellement effectuée, de mettre en évidence les contraintes liées au travail et à l'organisation du travail mais aussi les marges de manœuvre et leurs importances dans l'apparition d'effets néfastes pour la santé.

**Outils RPS - DU**

### 2.3 - RESTITUTION DES RESULTATS AUX ACTEURS DE L'ENTREPRISE

## Pour aller plus loin :

Site de la Direction du Travail :	<a href="http://www.directiondutravail.gov.pf">www.directiondutravail.gov.pf</a>
Site de la CPS :	<a href="http://www.cps.pf">www.cps.pf</a>
Site du SISTRA :	<a href="http://www.sistra.pf">www.sistra.pf</a>
Site de l'INRS :	<a href="http://www.inrs.fr">www.inrs.fr</a>

- ◆ Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ? ED 973
- ◆ Risques psychosociaux. S'informer pour agir. Catalogue des productions. ED 4700
- ◆ Le stress au travail. ED 5021
- ◆ Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention. ED 6011
- ◆ Dépister les risques psychosociaux : des indicateurs pour vous guider. ED 6012
- ◆ Prévention des risques psychosociaux. Et si vous faisiez appel à un consultant ? ED 6070
- ◆ Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ? ED 6086
- ◆ Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses. ED 6139
- ◆ Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS - DU. ED 6140
- ◆ Travailler en contact avec le public : quelles actions contre les violences ? ED 6201
- ◆ Risques psychosociaux : 9 conseils pour agir au quotidien. ED 6250
- ◆ Risques psychosociaux : en parler pour en sortir. ED 6251
- ◆ Outil d'évaluation : Inventaire de description de l'activité professionnelle (IDAP). FRPS 35
- ◆ Outil d'évaluation : COPSOQ (Questionnaire psychosocial de Copenhague). FRPS 36
- ◆ Outil Excel « faire le point » - Une aide pour évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>



### Direction du Travail

Immeuble PAPINEAU (3ème étage)  
BP 308 - 98713 PAPEETE  
Tél. 40 50 80 00 - Fax. 40 50 80 05  
Courriel : [directiondutravail@travail.gov.pf](mailto:directiondutravail@travail.gov.pf)  
Site internet : [www.directiondutravail.gov.pf](http://www.directiondutravail.gov.pf)

### Service de Prévention des Risques Professionnels de la Caisse de Prévoyance Sociale



BP 1 - 98713 PAPEETE  
Tél. 40 41 68 10 - Fax. 40 41 68 91  
Courriel : [info@cps.pf](mailto:info@cps.pf)  
Site internet : [www.cps.pf](http://www.cps.pf)

### Service Interentreprises de Santé au Travail (SISTRA)



Angle Rues Clappier et Leboucher  
BP 972 - 98713 PAPEETE  
Tél. 40 50 19 99 - Fax. 40 45 63 64  
Courriel : [sistra@sistra.pf](mailto:sistra@sistra.pf)  
Site internet : [www.sistra.pf](http://www.sistra.pf)