

LES RELATIONS DE TRAVAIL



25 septembre 2013





Programme

Risque psychosociaux : de quoi parle - t - on ...?

Relations de travail et harcèlement : que dit la loi ...

Stress, harcèlement, refus du changement :

5 situations différentes à analyser.

Stress, harcèlement, refus du changement : Analyse

Choc émotionnel : AT ou MP ? Prise en charge de la Cafat

Relations de travail : L'auto diagnostic dans le cadre de l'EVRP

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

De quoi parle-t-on ...



Risque professionnel

Lésion psychologique

Souffrance



Ce sont les risques liés aux relations humaines au travail qui découlent :



**de l'interaction
entre les
individus**

**de l'interaction
de l'individu
avec son
travail**





A l'origine ...



Société

- L'intensification du travail
- Réduction des délais de travail
- Performance de l'entreprise / emploi
- Société de consommation
- Responsabilités sociales et privées



Humain

Chaque travailleur a des attentes propres (salaire, développement de compétences, carrière)
 Objectifs dictés par le travail (d'entreprise, de cahier des charges, etc.)

Sentiment de responsabilité éprouvé dans le travail,

Chaque travailleur a ses mécanismes d'auto-défense mais aussi ses faiblesses.

Entreprise

- Une organisation du travail
- L'imprécision ou l'absence de règles
- Un environnement de travail
- Un système de management
- La répartition financière employeur / employés



Chaque travailleur a ses mécanismes d'auto-défense mais aussi **ses faiblesses.**



Impact sur l'humain...

Les risques psychosociaux sont à l'origine de pathologies :

La santé mentale

La santé physique



Troubles du sommeil,



Dépressions professionnelles,



Maladies psychosomatiques,

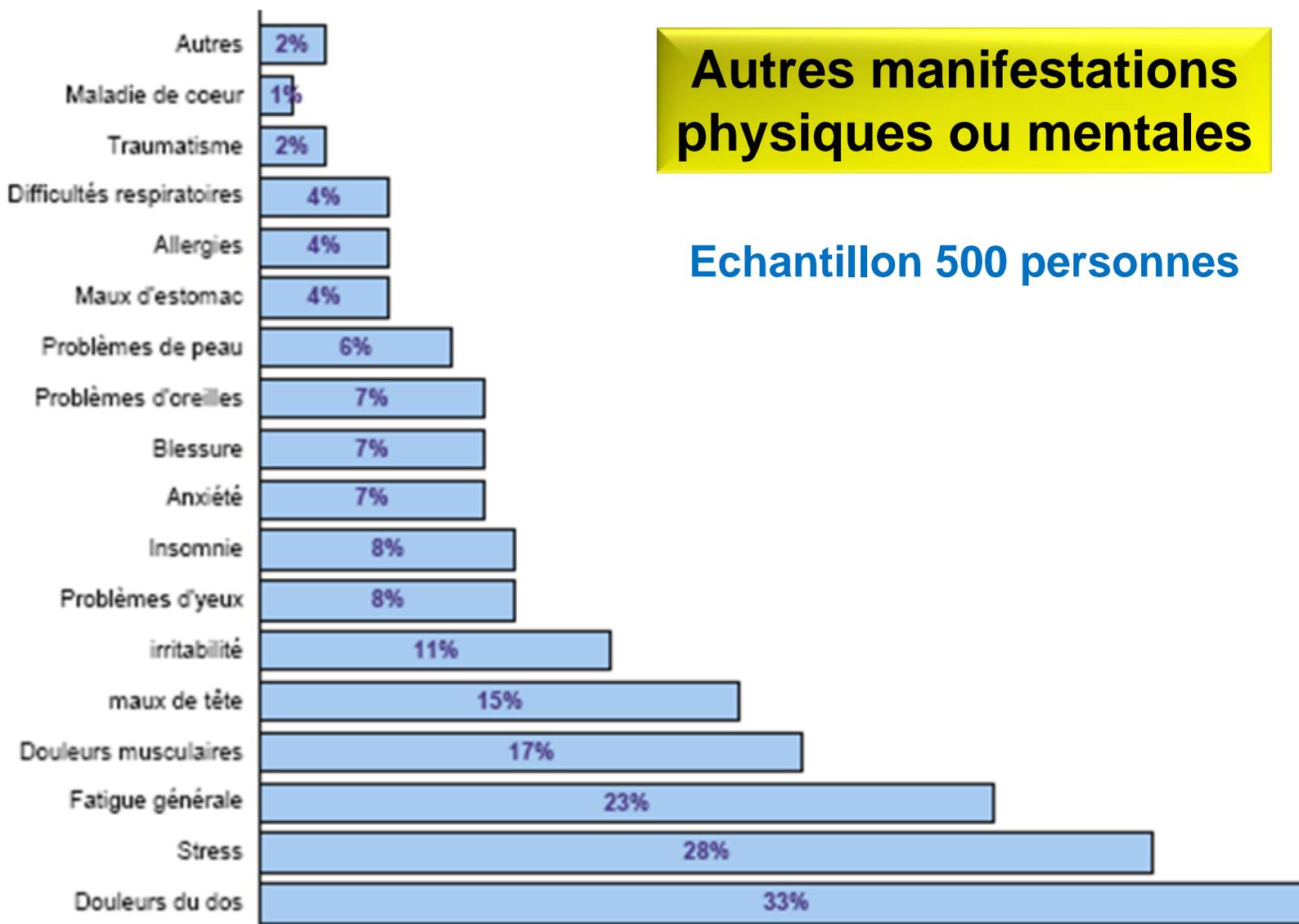


Manifestations physiques, (affections cutanées, maux de tête)



TMS (troubles musculosquelettiques), douleurs de dos et/ou dans les membres supérieurs.

2000 - Enquête européenne - Plaintes des travailleurs



**Autres manifestations
physiques ou mentales**

Echantillon 500 personnes

Causes...

Facteurs organisationnels et psychosociaux de perturbation

Rythme et quantité de travail

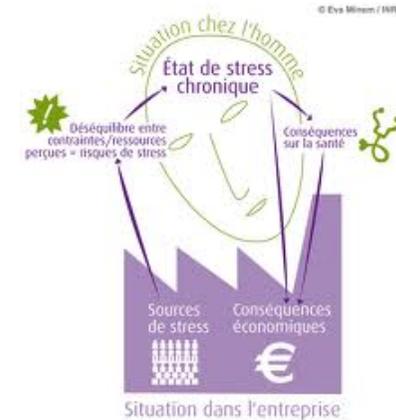
Un rythme trop rapide ou une quantité de travail devenue ingérable par la personne sont les prémisses du stress.

Charge émotionnelle

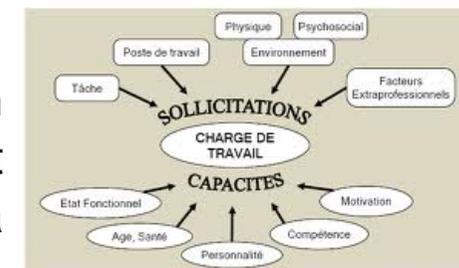
La charge émotionnelle est inhérente à la perception des émotions des autres et la maîtrise des siennes. Cette charge perturbe l'équilibre émotionnel de l'individu et se répercute dans sa sphère privée. (professions sociales ou de soins, de secours, etc.)

Charge mentale

La charge mentale est déterminée par l'adéquation entre les exigences de traitement de l'information et la capacité de la personne à traiter l'information. La charge mentale est source de stress.



Le **stress** "survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face"



Causes...

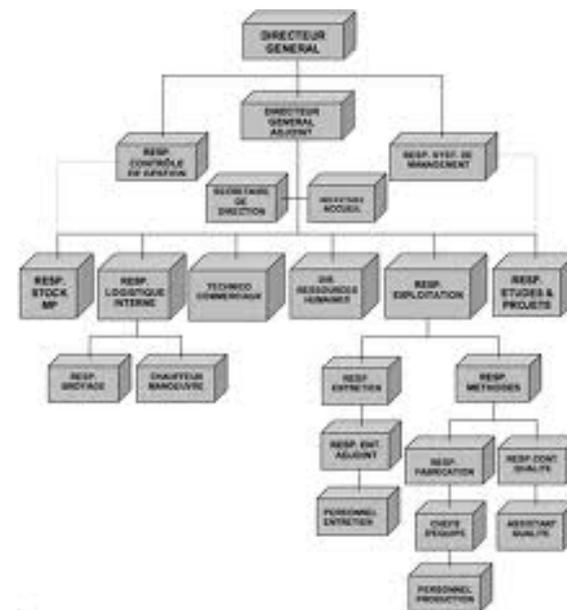
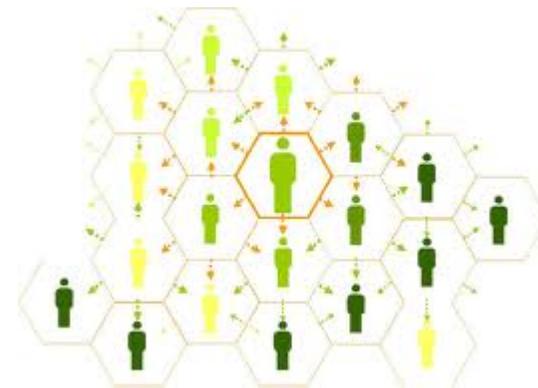
Facteurs organisationnels et psychosociaux de perturbation

Absence de communication

L'absence d'informations quant aux tâches à exécuter, aux objectifs ou aux décisions prises par la hiérarchie favorise l'émergence des divergences.

Absence d'autonomie

L'absence d'autonomie dans le travail, la dilution des responsabilités dans une structure hiérarchique complexe est un facteur d'accroissement du stress et des conflits.



Conséquences ...

**Harcèlement
moral**



Stress



Conflits



**Harcèlement
sexuel**



Burn-out





Harcèlement moral

Harcèlement psychologique, terreur psychique ou psycho-terreur au travail, le vocabulaire ne change rien à la souffrance ressentie par les victimes de ce type de relations de travail

Actes dirigés par un ou plusieurs individus, de manière systématique, contre une personne déterminée, répétés fréquemment, pendant une période prolongée, ressentis comme hostiles,

Actes concernant la communication ou la possibilité de s'exprimer :

Limitation de la possibilité de s'exprimer, interruptions permanentes, rudoyer, injurier, critiques permanentes (travail ou vie privée), menaces, regards, gestes dévalorisants, sous-entendus, etc.



Actes concernant les rapports sociaux (refus de parler avec la personne concernée)



Actes concernant la réputation (critiquer lorsque la personne a le dos tourné)



Harcèlement moral

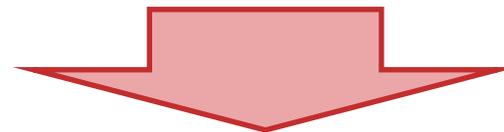


Actes concernant la qualité de la situation personnelle (ne plus confier de tâches particulières)



Actes concernant la santé (obliger à des travaux dommageables à la santé)

Souffranc



Impact

Troubles de la santé mentale

Troubles de la santé physique



Harcèlement moral

LP.114-1 : Son constitutif de harcèlement moral et interdits, les agissements répétés à l'encontre d'une personne, ayant pour objet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel.

LP.114-6 : Le fait pour un salarié de procéder à des agissements de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.



LP.114-8 : Les agissements de harcèlement moral ouvrent droit pour la victime, à des dommages et intérêts.





Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est une réalité et peut causer des préjudices aux personnes qui le subissent, tant dans leur vie professionnelle que sociale, familiale et personnelle..

On entend par harcèlement sexuel toute conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle qui vont à l'encontre de la volonté d'une personne et qui sont de nature à porter atteinte à sa dignité, à son intégrité physique ou psychique ou qui risquent de mettre son emploi en péril.

Il se caractérise notamment par :

Des avances accompagnées de promesses de récompenses, de menaces, de représailles toutes autres pressions

Des commentaires grossiers ou embarrassants

Des invitations gênantes

Des remarques déplacées ou plaisanteries sexistes



Harcèlement sexuel

Il se caractérise aussi par :

L'usage de matériel pornographique.



Des attouchements,
des gestes déplacés.



Des agressions sexuelles
(tentative de viol, viol)



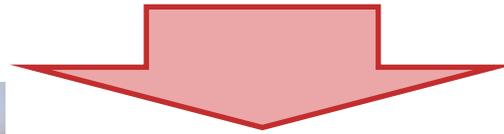
Harcèlement sexuel



A l'intéressé



A la maison



Souffrance



En parler

Avant qu'il ne soit trop tard



Au travail



Harcèlement sexuel

LP.115-1 : Est constitutif de harcèlement sexuel et interdit, tout agissement exercé contre la volonté d'une personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un autre.



LP.115-6 : Le fait pour un salarié de procéder à des agissements de harcèlement sexuel est passible d'une sanction disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.



LP.115-8 : Les agissements de harcèlement sexuel ouvrent droit pour la victime, à des dommages et intérêts.





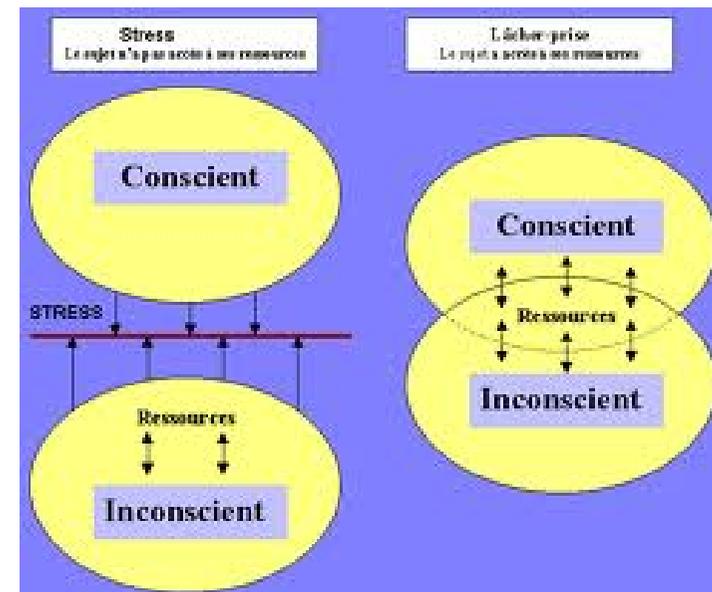
Le Stress

Le stress "survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face"

Le stress est un état, fait de réactions émotionnelles, cognitives, comportementales et physiologiques aux aspects néfastes et nocifs de la nature du travail, de son organisation et de son environnement.

Cet état est caractérisé par des degrés élevés d'éveil et de souffrance et souvent, par le sentiment de ne pas s'en sortir (Commission européenne, 2000).

« Le stress est une réponse biologique de l'organisme à toute sollicitation physique ou émotionnelle, agréable ou désagréable, qui exige de sa part une adaptation » (Professeur Hans Selye, 1936).





le Stress

Il y a stress lorsque la personne se sent incapable de faire face à une trop forte accumulation de tensions et que les situations stressantes s'enchaînent de manière rapprochée sans que l'individu ait la possibilité de récupérer..

Sources liées à la tâche :

- Contrainte de temps
- Surcharge de travail
- Grande ou faible difficulté de tâche
- Grande ou faible responsabilité
- Grande ou faible participation aux décisions



Sources liées à l'emploi :

- Mauvaises conditions de travail
- Iniquité de la paye
- Conflit de rôle
- Contrainte sur le comportement personnel
- Insécurité de l'emploi
- Ambiguïté de carrière





Indicateurs de **le Stress**

Il y a stress lorsque la personne se sent incapable de faire face à une trop forte accumulation de tensions

Symptômes psychologique

- État dépressif
- Anxiété
- Irritabilité
- Fatigue
- Epuisement



Symptômes comportementaux :

- Tabagisme
- Alcool, drogues
- Troubles de l'appétit
- Perte ou gain de poids



Impact sur l'organisation :

- Baisse de rendement
- Absentéisme
- Retards
- Accidents
- Turn over
- Griefs et disputes

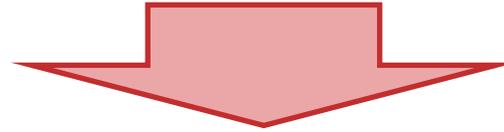


SUICIDE AU TRAVAIL





Le Stress



Souffrance

**Avant qu'il
ne soit trop
tard**

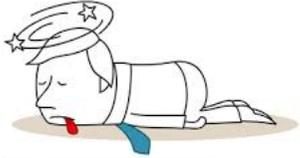


En parler



Médecin traitant

Médecin du travail



le Burn-out

Le burn-out se définit comme un état de stress permanent entraînant le syndrome de l'épuisement total. C'est le syndrome d'épuisement professionnel. Les gens sont vidés intérieurement mais l'apparence est intacte.

Les victimes vont s'épuiser mentalement et physiquement en essayant d'atteindre des objectifs irréalisables ou d'accomplir des tâches insurmontables. Même s'il semble venir d'un coup, il est le résultat d'un processus lent, d'une tension continue durant de longs mois ou années jusqu'à l'épuisement.



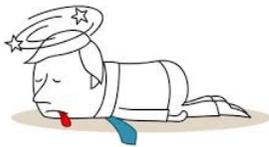
Prévenir les risques psychosociaux



Harcèlement moral



Stress



Burn-out

Enquêter

Evaluer



Diagnostic des relations de travail

Identifier les problèmes d'organisation

**Obligation des
employeurs
comme des
salariés**

RELATIONS DE TRAVAIL
Articles Lp.113-1 à Lp.113-7

Lp113-1 : Tout salarié a droit à des relations de travail empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence. Toute personne a le devoir de contribuer, par son comportement, au respect de ce droit.

Lp113-2 : L'employeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer aux travailleurs qu'il emploie des relations empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence.

Lp113-4 : Dans le cadre de la mise en œuvre de l'article Lp113-2, l'employeur peut de sa propre initiative, élaborer un plan pour la qualité des relations de travail qui comprend :

- Un diagnostic écrit des relations de travail
- Un programme d'action prévoyant notamment des mesures de sensibilisation, et d'amélioration de l'organisation du travail.



Diagnostic des relations de travail

Le diagnostic des relations du travail s'effectue auprès des employés et du personnel d'encadrement de premier niveau.

Cette démarche vise à faire ressortir les principales difficultés éprouvées dans l'organisation au plan des relations quotidiennes du travail.

Elle cherche également, en mettant à contribution les différents acteurs, à dégager des solutions susceptibles de régler les problèmes.

Ce type de démarche se révèle particulièrement utile lorsque le dialogue est ardu, alors que la méfiance s'est déjà installée et que le climat de travail s'est détérioré dans l'organisation.

Il est obligatoirement réalisé par une personne extérieure

**A vous
d'enquêter**

**D'analyser, de
diagnostiquer**



5 films au choix

Film 1 : Secrétaire de l'association

Film 2 : Serveuses dans un restaurant

Film 3 : Nouvelle gestion du supermarché

Film 4 : Service après vente informatique

Film 5 : Assurance stress

Après les films



**Après la pause constitution
des tables de travail**

Constitution libre ...



Chaque table de travail ...

Analyse, diagnostique sur 4 axes :

La relations et le lien social entre les personnes

L'organisation du travail et la compétence

La perception du management

L'image de l'entreprise



**Chaque table présentera
son analyse ...**

**Exemple d'analyse
professionnelle**



Place aux films ...

*Merci de votre
attention*



Diagnostic des relations de travail

Cas de la compagnie d'assurances

Analyse

LA RELATION, LE LIEN SOCIAL

- **Ambiance générale** : Bonne entre les personnes.

- **Esprit d'équipe**

Bonne cohésion entre les 2 collègues, ils se soutiennent mutuellement. Le lien est fait avec une équipe de sport où le soutien collectif est important.



- **Relation avec la hiérarchie**

Les relations sont unilatérales, de manière descendante. Les échanges se font sous forme de directives.

On observe aussi un manque de réactivité face aux nouvelles directives : il existe une retenue à s'opposer au responsable ou à exprimer son appréhension

- **Communication interne**

Les échanges entre tous les collaborateurs sont favorisés par la configuration des bureaux en open space.

Ensuite, les discussions entre les 2 collègues deviennent moins fréquentes et plus courtes.

L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

- **La culture d'entreprise**

- **Appartenance, fierté de travailler pour l'entreprise**

Attachée à cette compagnie, son premier employeur dans laquelle elle a pu mettre en valeur ses compétences

- **Prise en compte de la satisfaction des clients**

- **La symbolique de l'entreprise, l'image vue de l'extérieur**

Elle est probablement modifiée : la fusion avec une autre compagnie montre une image de marque différente, une identité différente.

Cette fusion a aussi modifié les règles du jeu, perturbant de le mode de fonctionnement initial, et par ainsi la qualité du service rendu au client.



LE TRAVAIL, LA COMPETENCE

- **Perception générale du travail**

Les 2 collègues paraissent aimer leur métier.

A travers son métier, Camille exprime son courage, sa force, son esprit de compétition (son premier vrai job). Son collègue qualifiait son travail de « stimulant »

- **Répartition des tâches**

Redistribution du travail du collègue qui est parti : charge de travail supplémentaire

- **Investissement personnel, motivation**

Malgré la charge de travail importante, les salariés ne se démotivent pas, redoublent d'efforts dans le but d'atteindre l'objectif qui leur est fixé. Ils ne se fixent aucune limite, s'accordent à déborder sur leur temps usuel.

- **Moyens attribués pour réaliser le travail**

Manque de moyens humain (refus de main d'œuvre supplémentaire)



LA PERCEPTION DU MANAGEMENT

- **Reconnaissance du travail accompli**

Reconnaissance financière : « belle prime à la clé ». Mais est-ce un moyen de récompenser l'investissement personnel fourni ou est-ce un moyen d'inciter au résultat attendu ?

- **Implication de la hiérarchie**

Comportement directeur, motivant, mais sans prendre en compte leur état de santé, leur souffrance.

- **Organisation du travail**

Changement d'organisation de travail depuis la fusion : suivi plus régulier des dossiers, objectifs hebdomadaires fixés, délais de réalisation écourtés.



**AVEZ-VOUS DES
QUESTIONS ?**



**La DTE vous aide à réaliser
des diagnostics**

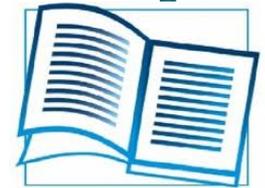


**Réseau de consultant
11 spécialistes formés ANACT**



3 jours pris en charge par la DTE

**3 jours pris en charge par
l'entreprise**





Service de “Prévention des risques professionnels” - CAFAT

LA LIGNE PREVENTION



C A F A T
VOTRE VIE, C'EST NOTRE QUOTIDIEN



Programme

- Définitions AT et MP
- Mode de reconnaissance des maladies professionnelles
- Les démarches à effectuer auprès de la CAFAT
- Instruction du dossier par la CAFAT
- Site internet



CAFAT
VOTRE VIE, C'EST NOTRE QUOTIDIEN



Définition

- **Qu'est ce qu'un accident du travail ?**
- *« Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs chefs d'entreprise »*

**- Brusque survenance et
lésion de l'organisme**

- lien de subordination



C A F A T
VOTRE VIE, C'EST NOTRE QUOTIDIEN

Définition

- **Qu'est ce qu'une maladie professionnelle ?**

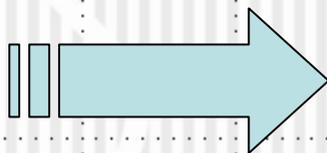
- Une maladie est dite « professionnelle » si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque :
- physique (bruit, vibrations...)
- Chimique (solvants, eau de javel...)
- Biologique (virus, bactéries, champignons...)
- où si elle résulte des conditions dans lesquelles il exerce d'une façon habituelle son activité professionnelle





Modes de reconnaissance

- Le système des « tableaux »
- Le système complémentaire



Comité Territorial de Reconnaissance
des Maladies Professionnelles



CAFAT
VOTRE VIE, C'EST NOTRE QUOTIDIEN



La maladie professionnelle

Est présente
maladie désignée
professionnelles
mentionnées à ce

Intitulé type de la maladie		
Désignation de la maladie	Délai de prise en charge	Liste indicative ou limitative des travaux
<ul style="list-style-type: none">• Nom de la maladie• Symptômes• Critères d'évolution• Critères de gravité• Examens exigés	Délai entre fin d'exposition et 1 ^{ère} constatation médicale	Dans tous les cas, l'exposition au risque doit être prouvée par le salarié

Ces conditions sont d'ordre :

médical

administratif

technique

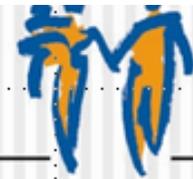


Durée minimum d'exposition



La présomption d'origine

- Si TOUTES les conditions sont réunies
L'affection est «présumée » d'origine professionnelle
- La preuve de la relation de cause à effet n'est PAS exigée





Le système complémentaire

- Pas de présomption d'origine
 - il faut prouver le lien direct entre la pathologie et le travail
- Preuve apportée par
 - le Comité Territorial de Reconnaissance des Maladies Professionnelles (C.T.R.M.P.)



Composition du C.T.R.M.P.

- Le médecin-conseil de la CAFAT
- Le médecin-inspecteur du travail
- Un praticien hospitalier spécialiste de la pathologie concernée par la demande de reconnaissance en maladies professionnelles
- Secrétariat permanent : CAFAT



Les démarches

- Faire établir une déclaration d'accident de travail par l'employeur.
- Faire parvenir dans les 48h la déclaration à la D.T.E (Direction du Travail et de l'Emploi).
- Se rendre consulter un médecin qui établira un C.M.I mentionnant les constatations médicales (lésions).





Instruction du dossier par la Cafat

- **Important** : Pas d'instruction du dossier dans le but de rechercher une faute ou une responsabilité.
- Enquête administrative
- Décision rendue par courrier à la victime ainsi qu'à l'employeur.



C A F A T
VOTRE VIE, C'EST NOTRE QUOTIDIEN.

Connaître la CAFAT

La CAFAT, Caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie, assure pour la population du territoire, la gestion de 5 régimes de prestations...

Présentation générale

présentation

statuts

historique

missions

Organisation

La CAFAT en chiffres

Actualités/Communication

Incorrect Key

> Accueil

Bienvenue sur www.cafat.nc Nouvelles rubriques, nouvelle présentation : notre site internet change pour vous offrir plus d'informations et de services. **Bonne visite !**



> Assurés



> Employeurs & Indépendants



> Professionnels de santé

Votre avis nous intéresse ! Nous menons actuellement plusieurs enquêtes de satisfaction pour connaître votre avis sur nos services et sur la CAFAT en général. Vos réponses nous sont précieuses. Elles nous permettront de mieux répondre à vos besoins et faciliter ainsi vos démarches.
Merci de votre participation.

[Imprimer cette page](#)

<http://www.cafat.nc>

Tapez les mots
de votre recherche

OK

Liens utiles

Contacts

Abonnements

Actualité

de paraître
> [Lire la lettre n°37](#)

Travailleurs Indépendants

la lettre aux TI n° 25 - tout savoir sur la déclaration de ressources et les prestations en espèces.
> [Lire la lettre aux TI n°25](#)

Assurés

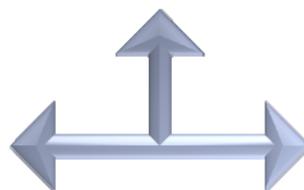
Diagnostic et EVRP



Evaluation de premier niveau

Utiliser un questionnaire

Compiler les résultats

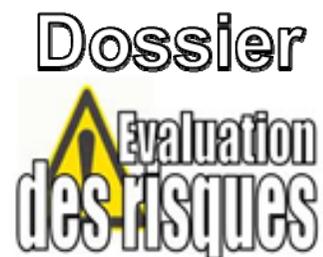


Non



Réseau de
consultant

Satisfaisant





**Prochain rendez
vous en octobre :
EVRP**

*Nous vous remercions
de votre attention ...*

*..Et vous souhaitons
un bon appétit .*

