

# MANAGEMENT EQUIPE COMMERCIALE



**BTS MCO**

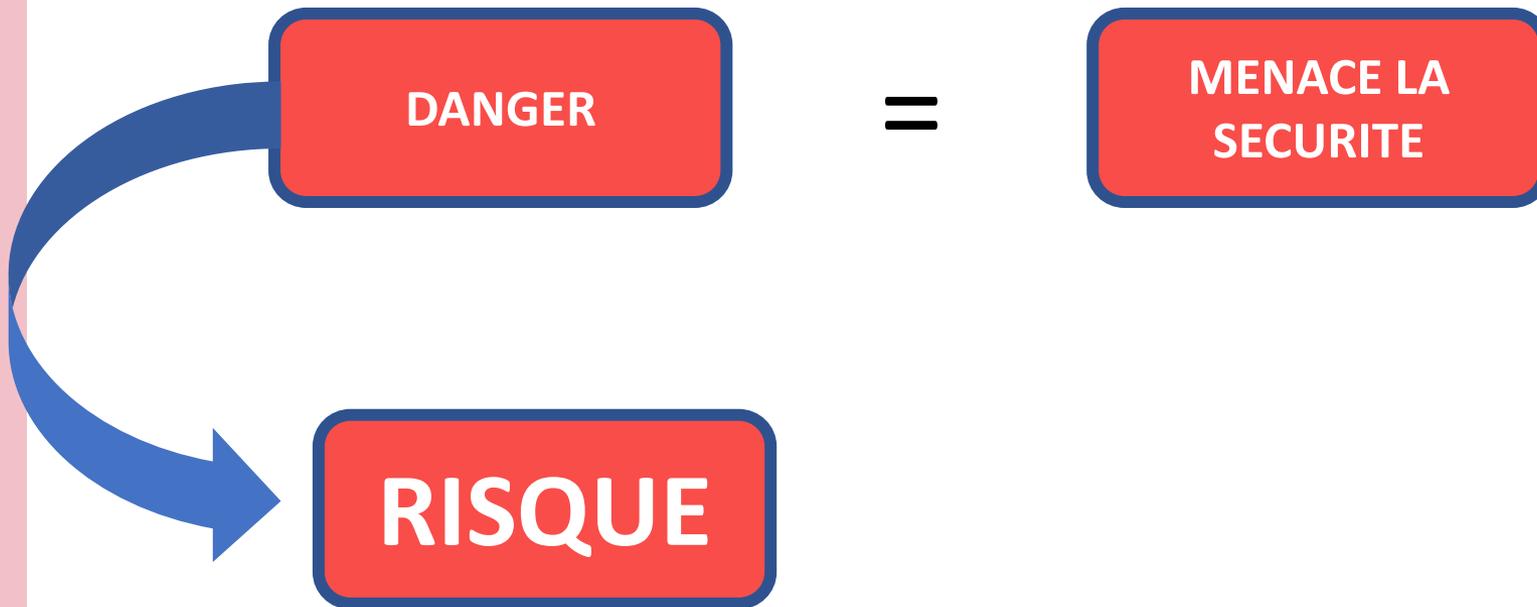
# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX





# 1. DEFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Dans le cadre de leur activité ,les salariés sont exposés à des dangers.



*EX: ouvrier travaille avec les produits toxiques, les produits constituent un danger , le fait de les utiliser fait courir un risque*



CE QUI FAIT QU'UN RISQUE POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL EST PSYCHOSOCIAL,  
CE N'EST PAS SA MANIFESTATION, MAIS SON ORIGINE.

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.





# RISQUES PSYCHOSOCIAUX, C'EST QUOI EXACTEMENT ?



Conséquences pour le salarié

Maladies  
cardiovasculaires

Troubles  
musculosquelettiques

Dépression  
et anxiété

Épuisement  
professionnel ou burnout

Suicide



# Les risques psychosociaux sont des risques pouvant porter atteinte à la santé physique mentale ou sociale du travailleur

## Peuvent être provoqués par :

- Conditions de travail
- Organisation dans l'entreprise
- Relations dans le cadre de son emploi

## Ils sont difficiles à prévenir car :

### Ils peuvent être invisibles :

- Un produit toxiques est facilement identifiable , mais une mauvaise ambiance ne se voit pas au premier regard

### Ils sont relatifs :

- A charge de travail équivalente un salarié peut estimer être en difficulté et un autre pas

### Ils sont plurifactoriel :

- Un salarié touché par le stress + tensions dans le couple.....l'employeur n'a pas la possibilité de traiter problèmes privés



## 2. LES TROUBLES PSYCHOSOCIAUX

L'exposition aux risques psychosociaux provoque des manifestations très variées que l'on nomme  
**« troubles psychosociaux »**

Trouble	Définition
<b>Le stress au travail</b>	Le salarié ressent des difficultés à faire face aux demande de son employeur , compte tenu des ressources qui lui sont accordées
<b>Les violences internes</b>	Des relations de travail dégradées qui se manifestent par des conflits ,des insultes , des mises à l'écart.....elles peuvent se transformer en harcèlement ( répétition d'agissements qui on comme conséquence de dégrader les conditions de travail) peut affecter la dignité , la santé ou l'avenir pro du salarié
<b>Les violences externes</b>	Peut provenir des personnes extérieures à l'entreprise ,comme des clients ou des fournisseurs mécontents.Prennent différentes formes : incivilités , menaces, agressions physiques ou verbales,cambriolages..
<b>Le syndrome d'épuisement professionnel</b>	Burnout :stress intense et prolongé chez des personnes très investies dans leur travail.3 manières de se manifester : <ul style="list-style-type: none"><li>- l'épuisement : ressent fatigue extrême</li><li>- Le cynisme : se détache du travail</li><li>- La perte de l'accomplissement au travail : se sent plus à la hauteur</li></ul>



### 3.LA GESTION DU STRESS AU TRAVAIL

Le stress au travail est encadré par un accord national interprofessionnel ( ANI) du 02 juillet 2008

= donne un cadre sur la gestion du stress dans les entreprises françaises



## A. Les différents types de stress

Stress = adaptation à gérer un imprévu ou une situation où l'enjeu est important

### STRESS PONCTUEL OU AIGU

Transpiration  
accélération  
rythme  
cardiaque



Prépare  
notre corps à  
réagir en  
sécrétant des  
hormones

Permet d'être  
plus vigilant  
moins  
réceptif  
fatigue



## EXEMPLE

Le salarié doit faire une présentation/ réunion devant comité de direction. Quand la situation cesse le stress disparaît. Il a aidé à faire face

# STRESS CHRONIQUE

Transpiration  
accélération  
rythme  
cardiaque



Prépare  
notre corps à  
réagir en  
sécrétant des  
hormones

Permet d'être  
plus vigilant  
moins  
réceptif  
fatigue



# STRESS CHRONIQUE

Une situation perdure , les stress s'installe durablement.....

- **L'organisme s'épuise car pas conçu pour gérer sur du long terme.**
- **Le salarié sent débordé , il n'arrive plus à faire face.**



## Les troubles apparaissent :

### PHYSIQUES



- Insomnies
- Mal de dos
- Douleurs articulaires
- Problèmes cardio



### EMOTIONNELS



- Sensibilité exacerbée
- Crises de colère
- Crises de larmes
- Mal être ,dépression



### INTELLECTUELS



- Perte de concentration
- Oublis fréquents
- Erreurs
- Inattention





## B. Le déséquilibre : notion centrale du stress

2 déséquilibres peuvent provoquer un stress **NOCIF** aux salariés

### Le déséquilibre basé sur les contraintes de l'emploi

Le salarié se retrouve dans une situation où il doit faire face à des contraintes de plus en plus importantes sans ressources supplémentaires. (humaines ou matérielles )

Le manager à qui on demande un surcroît de travail mais qui peut recruter ne se trouvera pas en situation de déséquilibre

### Le déséquilibre basé sur le manque de reconnaissance

Le salarié doit fournir un effort élevé pour une faible reconnaissance. ( pas de félicitations, pas de prime , pas plus évalué que les autres qui en font moins...)

Au contraire le salarié qui sera promu ou valorisé ne se trouvera pas en situation de déséquilibre



## **C. La méthode de gestion du stress selon l'ANI du 02 juillet 2008 ( accord national interprofessionnel )**

**Oblige les entreprises à traiter les problèmes de stress lorsqu'ils sont identifiés**

**L'accord propose  
une méthodologie**

**REPERER**

**ANALYSER**

**ELABORER**



## REPERER

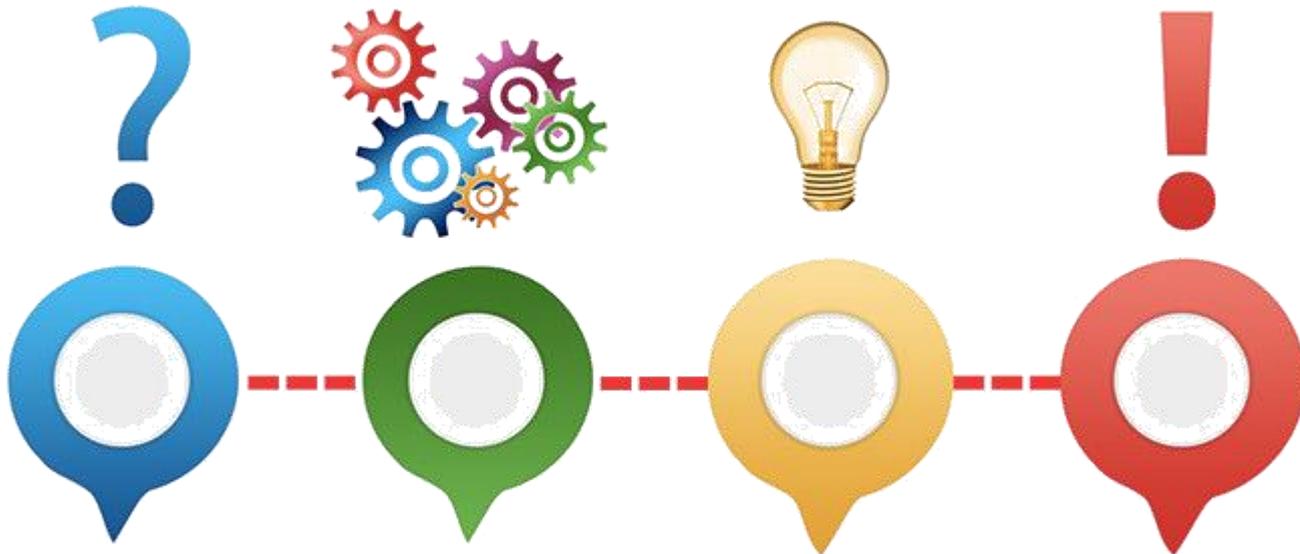
- **Indicateurs qui révèlent le stress**
- *Absentéisme*
- *Turnover*
- *Nombre de conflits*
- *Jours de maladie*

## ANALYSER

- **Organisation du travail**
- *Objectifs mal définis/dysproportionnés*
- *Pression de l'encadrement*
- *Manque de clarté répartition des tâches*
- **Conditions de travail**
- *Aménagement du temps de travail*
- *bruit/ promiscuité/environnement agressif*
- **Communication**
- *Incertitude sur avenir emploi*
- *Consignes peu claires*
- *Méconnaissance des futurs changements*
- **Facteurs subjectifs**
- *Manque de soutien*
- *Difficultés concilier vie pro/perso*

# ELABORER

- **Elaborer collectivement des mesures pour :**
- *Prévenir , éliminer ou réduire le stress*
- *Améliorer organisation*
- *Améliorer conditions de travail*
- *Former l'encadrement, le management*
- *Consulter le personnel directement*
- *Consulter via représentants du personnel*



# TRAITEMENT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX PAR LE DROIT





**Le droit oblige les employeurs à s'engager dans une politique de prévention des risques psycho au même titre que les physiques.**



**Certaines pratiques sont plus fortement sanctionnées par le droit pénal**



# 1. UNE OBLIGATION GENERALE DE SECURITE

## A. Le principe

Article L4121-1 du code du travail

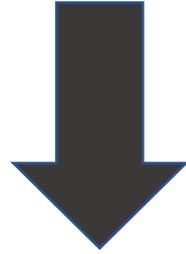
*« l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs »*

physiques

psycho



**L'employeur ne peut pas se contenter de respecter les règles de sécurité en vigueur i doit trouver les moyens pour préserver la sécurité en supprimant ou limitant les risques**

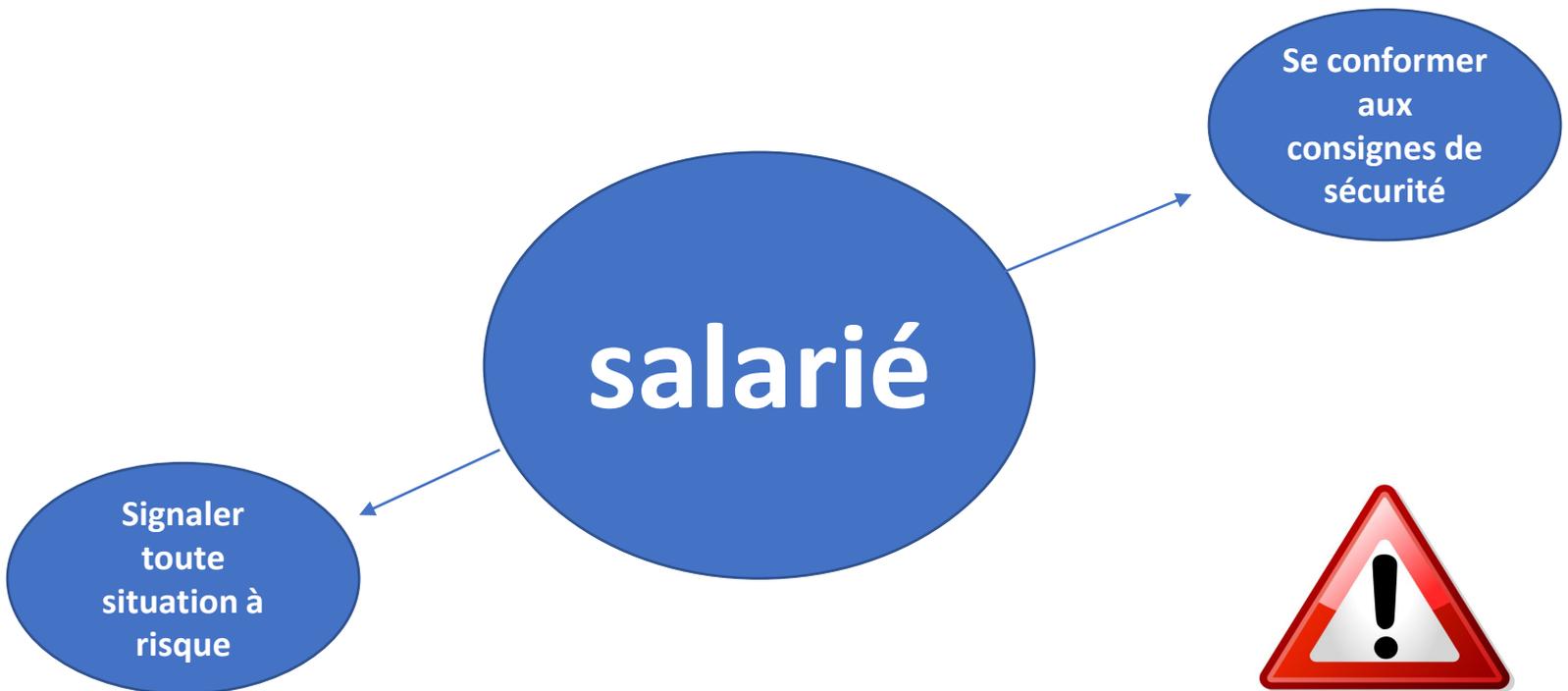


**A DEF AUT SA RESPONSABILITE  
EST ENGAGEE**

**A ce titre un salarié ayant subi un préjudice lié au manquement de l'obligation générale de sécurité peut demander un dédommagement**

**Le salarié a également des devoirs (code du travail) :**

**« le salarié est tenu de prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que celle des autres personnes concernées par ses actes »**



**UN SALARIE QUI NE RESPECTE PAS CETTE OBLIGATION PEUT ETRE SANCTIONNE**



## B. L'évaluation des risques actée dans un document

L'employeur doit évaluer les risques dans son entreprise et consigner les résultats de son étude dans un :

### DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUER)

Doit contenir :

- **Identification des situations à risque**
- **Le résultat de l'évaluation des risques**
- **Niveau d'intensité de chaque risque pour chaque situation de travail**

**ABSENCE DE DUER = 1500 euros amende**





Dénomination sociale : .....  
Unité de travail (activité / poste) : .....

Fiche	Identification des risques	Evaluation du risque			
		Sans Objet	Faible	Moyen	Elevé
<b>ENVIRONNEMENT PHYSIQUE</b>					
P1	Ambiances climatiques				
P2	Bruit				
P3	Eclairage				
P4	Vibrations				
P5	Rayonnements ionisants				
<b>CHIMIQUE</b>					
C6	Produits chimiques				
C7	Incendie et explosion				
C25	Evacuation des déchets				
<b>SITUATIONS DE TRAVAIL</b>					
S8	Manutention manuelle				
S9	Circulations et déplacements				
S10	Utilisation d'écran				
S11	Manque de formation				
S12	Organisation et relations de travail				
S13	Troubles musculo-squelettiques				
S26	Risques psychosociaux				
<b>ACCIDENTS PREPONDERANTS</b>					
A14	Chute de plain pied				
A15	Chute de hauteur				
A16	Chute d'objets				
A17	Machines outils				
A18	Electricité				
A19	Manutention mécanique				
<b>AUTRES</b>					
20	Hygiène générale				
21	Entreprises extérieures				
22	Risques biologiques				
23	Travail isolé				
24	Organisation des secours				
27	Travail de nuit				

**Ex de doct**  
**Point de départ**  
**pour réfléchir aux**  
**actions à mettre**  
**en œuvre**

Date d'évaluation : ..... Effectuée par : .....

Signature de l'employeur :



## 2.TRAITEMENT PENAL DE CERTAINS AGISSEMENTS

**Certains actes provoquant des troubles psychosociaux donnent lieu à des sanctions pénales**

- Amendes
- Prison
- Amendes et prison

**Certains actes provoquant des troubles psychosociaux donnent lieu à des sanctions civiles**

- Intérêts vs préjudice
- Avertissement
- Licenciement

# Le harcèlement: définition

## EXPRESSIONS

**Harcèlement moral**, agissements malveillants et répétés à l'égard d'autrui, susceptibles notamment d'altérer sa santé physique ou mentale, de porter atteinte à ses droits ou à son avenir professionnel, ou, quand ils s'exercent à l'égard du conjoint ou concubin, par exemple, d'altérer ses conditions de vie.

**Harcèlement sexuel**, fait d'imposer à quelqu'un, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle (portant atteinte à sa dignité, notamment.) ; fait d'user sur quelqu'un, même à une seule occasion, de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir de lui un acte de nature sexuelle.

### **Militaire**

**Tir de harcèlement**, tir visant à créer un sentiment d'insécurité dans une zone limitée que l'on sait occupée par l'ennemi.



**Tout auteur , employeur, collègue ou individu extérieur à l'entreprise pourra être poursuivi au pénal ( tribunal de police ou correctionnel ) pour :**

- Des faits de harcèlement moral ( 2 ans de prison et/ou 30000 € amende)
- Des faits de harcèlement sexuel ( 2 ans de prison et/ou 30000 € amende)  
*( majoré parfois à 3 ans prison et 45 000 amende)*

**Harcèlement  
sexuel ?**

- Propos ou comportement à connotation sexuelle répétée
- Chantage sexuel ( pression vs contrepartie)

- Injures publiques , menaces insultes , propos racistes.....sanctionnés par amendes