

Rédaction :
Martine MAYDIEU, responsable PEP/DRH
Anaïs CARME, stagiaire M2 Pro Psychologie
« Accompagnement professionnel »

Création graphique :
Daniel LACOSTE, présidence

© 2014 UT2J

Prévenir les risques psychosociaux, pour mieux vivre ensemble au travail

RPS ... encore un sigle ! Mais un sigle qu'il vaut la peine de décoder car il signe l'une des lignes politiques que nous nous sommes engagés à suivre en faveur des personnels. En effet, le sentiment de difficultés rencontrées au travail, sous des formes plus ou moins aiguës, s'exprime au quotidien, au détour de rencontres sur les campus ou dans le cadre de réunions plus institutionnelles. Les réformes ou les lois, qui se sont succédé à un rythme soutenu, ont considérablement modifié l'université, faisant évoluer nos métiers, tous personnels confondus. Ces changements profonds survenus en termes d'organisation, de rythme, d'exigences de travail ... sont autant de facteurs des risques psychosociaux ; que nous sachions ou pas trouver le mot juste pour les distinguer, nous n'ignorons pas leur existence.

L'objet de cette brochure est de permettre aux personnels de mieux les identifier, mieux les comprendre, afin de pouvoir mieux les exprimer ; se trouvent également signalés les personnes ou services vers lesquels se tourner à l'université en cas de difficultés rencontrées au travail. En effet, des dispositifs de soutien et d'accompagnement des personnels, des actions de prévention des risques psychosociaux sont d'ores et déjà en place, et nous avons à cœur de poursuivre la réflexion pour ouvrir des pistes d'amélioration.

Le plan de prévention des risques psychosociaux que l'université doit dresser, outre le fait qu'il réponde à un objectif fixé par l'Etat, a pour fin de porter à la connaissance de tous les actions déjà réalisées ainsi que les projets. Sans doute ces derniers peuvent-ils prendre appui sur l'analyse d'indicateurs que les services sont invités à suivre, mais ils se nourrissent au premier chef d'échanges avec les personnels auxquels nous sommes très attachés. Les témoignages que nous avons par exemple déjà recueillis dans le cadre d'entretiens individuels ou collectifs sont les ferments d'une meilleure compréhension et le gage d'une politique de soutien plus efficace. Créer des espaces où la parole puisse se libérer, faire circuler au mieux l'information est une de nos priorités, en vue d'améliorer la qualité de vie au travail. Que cette brochure sur les « RPS », premier élément de communication, permette aussi d'annoncer l'ouverture sur l'ENT d'un espace dédié : « Santé, Sécurité & Conditions de Travail », qui témoigne sur ce sujet de l'investissement de notre université et de l'attention que nous portons aux conditions de vie et de travail de l'ensemble des personnels.

Valérie Visa-Ondaçuhu
Vice-présidente du Conseil d'administration

Les risques psychosociaux, une brochure pour en savoir plus

Les risques psychosociaux (RPS), s'ils ont toujours existé, sont aujourd'hui sur le devant de la scène. Ils restent toujours à les définir pour mieux les prévenir. Cette brochure a pour objectif de présenter à toutes et à tous ce que sont les risques psychosociaux et les acteurs qui, à l'université, travaillent à la mise en œuvre de leur prévention.

L'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail s'est attaché à organiser le développement d'une véritable culture de prévention des risques professionnels. Dans cette continuité, **un nouvel accord est signé en octobre 2013** afin de donner une impulsion en matière de prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique.

<http://www.fonction-publique.gouv.fr/protocole-daccord-relatif-a-la-prevention-des-risques-psychosociaux-dans-la-fonction-publique>

Cet accord vise à :

- mener des politiques contribuant à supprimer ou, à défaut, réduire les tensions au travail
- redonner plus d'autonomie et de marge de manœuvre aux agents
- favoriser le dialogue et les échanges sur le travail et au sein des équipes de travail
- veiller au respect des règles professionnelles et déontologiques de tous les agents dans le cadre des valeurs portées par la fonction publique.

QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL ?

Le travail est un rapport salarial, un emploi, une activité de production sociale... Il implique des gestes, un savoir, un savoir-faire, une mobilisation de l'intelligence. Il caractérise un mode d'engagement de la personnalité pour faire face à une tâche qui a des contraintes matérielles et sociales.

Les situations de travail sont chargées d'événements inattendus, de pannes, d'incidents, d'anomalies, de telle sorte que le respect scrupuleux des prescriptions ne permet pas toujours d'atteindre les objectifs. Il existe donc un décalage entre le **travail prescrit** (qui correspond aux objectifs à atteindre) et **l'activité ou travail réel** (qui correspond à ce qui est fait concrètement pour y parvenir). Le travail engage toujours une activité de conception quelle que soit la tâche à accomplir. Ce qui ne le réduit pas systématiquement à un travail d'exécution.

Un exemple :

En tant que gestionnaire de scolarité, il m'est demandé de réaliser l'inscription administrative et pédagogique d'un étudiant. Il s'agit de **la tâche prescrite**, des objectifs qui me sont assignés. Mais, pour y parvenir, je dois vérifier que l'étudiant a correctement rempli son dossier d'administration, vérifier ses droits aux bourses, contrôler qu'il bénéficie bien d'une sécurité sociale, lui facturer ses droits d'inscription, ... Puis l'inscrire dans les Unités d'Enseignement (UE) qui correspondent à son année d'inscription. Il s'agit de **l'activité de travail**, du travail réel.

Les différents types de risques professionnels

On parle beaucoup de stress au travail, de harcèlement, de mal-être. Ces termes aujourd'hui médiatisés ont ouvert la porte à l'énonciation de la souffrance au travail.

Plus largement, on parle de risques psychosociaux. Ils recouvrent des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés. Ils désignent un vaste ensemble de variables, à l'**intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles** de l'activité professionnelle.

LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Cela résulte souvent d'une augmentation de la pression au travail et des conflits, que ce soit avec un supérieur hiérarchique, entre collègues ou avec les usagers.

28 % des salariés français déclarent éprouver une souffrance mentale au travail (SMT).

Le culte de la performance, le climat de compétition, ... conduisent à une certaine forme d'épuisement, de stress et de divers symptômes relevant de la souffrance mentale au travail (SMT)

La fatigue mentale s'est accrue avec la nécessité de devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre.

Les contraintes liées au temps et au contrôle sont sources de tension nerveuse, y compris chez les cadres.

Un inspecteur du travail explique :

« Avant, travailler c'était coopérer, maintenant c'est performer, compétitionner. [...] Les nouvelles organisations du travail ont instauré la peur et le chacun pour soi, et ont dissout les solidarités. »

LE STRESS

Le stress survient lorsqu'il y a 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.

En France, 37 % des salariés sont concernés par le stress au travail.

Le coût social du stress professionnel se situe entre 1,9 et 3 milliards d'euros (dépenses soins, absentéisme, cessations d'activités).

Il y a deux types de stress :

- le stress aigu : le stress s'arrête quand la sollicitation prend fin
- le stress chronique : il s'inscrit dans la durée et est délétère pour la santé

Ce stress se traduit par l'apparition de différents symptômes :

- physiques : douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit, ...
- émotionnels : sensibilité et nervosité accrues, ...
- intellectuels : perturbation de la concentration, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, ...

Ces symptômes ont des répercussions sur le comportement (recours à des produits calmants ou prise d'excitants pour « se remettre en route »).

Les déterminants du stress et de la souffrance au travail sont liés :

- aux **capacités individuelles et situations personnelles**
- à des **facteurs sociaux** et à des **facteurs travail**.

1 agent sur 7 est en épuisement professionnel dans l'Éducation Nationale, 1 sur 4 est en état de tension au travail et 1 sur 10 est en situation de burn-out.

LE BURN-OUT

Il s'agit d'un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique qui se manifeste par « un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets du travail ». Le burn-out touche de plus en plus de salariés et est actuellement étudié chez les étudiants.

Un exemple :

Marie est enseignante depuis 14 ans. Cela fait 3 mois qu'elle est en arrêt. Son engagement exceptionnel a été foudroyé par un burn-out. Ce n'est pas elle qui avait décidé de cet arrêt, c'est son corps qui l'a mise en arrêt. Voici quelques extraits de son témoignage : « du jour au lendemain, je pouvais dire adieu à tout ce que j'avais élaboré jusque-là », « le temps m'a manqué », « j'étais montée à 80 heures par semaine ». Puis, « je n'avais plus l'once d'une énergie », « je n'y arrivais plus. »

Alors qu'elle est arrêtée par son médecin, elle raconte : « Je ne me sens pas légitime dans mon arrêt », « c'est pas normal d'être là. »

Qu'est-ce qu'un arrêt de travail ? C'est quand un état de santé ne permet plus d'exercer son travail. Il y a à la fois le métier que vous faites et votre état de santé. Le rôle du médecin c'est de protéger la santé et quand elle est altérée de permettre au temps de la réparer.

Entretien extrait de l'émission « Sur les docks », France Culture, « Professeur à l'arrêt ».

LE HARCÈLEMENT

Le harcèlement est défini dans le Code du travail (Articles L1152 et L1153) et est également inscrit dans le Code Pénal (Article 222-33).

Le 8 mars 2013, un protocole d'accord relatif à l'égalité entre les hommes et les femmes dans la fonction publique a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales et les représentants des employeurs publics. Dans ce cadre, la prévention de toutes les violences faites aux agents sur leur lieu de travail et la lutte contre le harcèlement moral est une priorité.

Harcèlement moral

Le code du travail définit le harcèlement moral « 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 faut distinguer le harcèlement moral de la Souffrance Mentale au Travail (SMT) car il peut y avoir confusion dans l'expression d'un mal être professionnel.

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle, qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

Nombre de faits relevant du harcèlement sexuel sont communément reçus comme des « blagues », de « l'humour potache ». Or, ces propos ou comportements créent un environnement hostile et dégradant pour celui qui les subit. C'est pour cette raison que la loi les qualifie de harcèlement sexuel et les interdit.

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

« La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. » (Accord National Interprofessionnel – 26 mars 2010).

Elle peut se manifester de différentes façons :

- physiquement : agression, ...
- psychologiquement : domination, persécution, humiliation...

La violence au travail correspond à « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre du travail ou du fait de son travail. »

Deux types de violence sont à distinguer :

- externes : les salariés exposés à une agression extérieure (usagers, ...)
- internes : entre deux collègues (avec ou sans rapport hiérarchique), entre une personne et un groupe ou service, les clans ou groupes dans un même service.

LES OBLIGATIONS LÉGALES

Les obligations de l'employeur

Il prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs – Article L 4121-1 du Code du travail
Il met en œuvre les mesures prévues à l'article L 4121-1 sur le fondement des principes généraux de la prévention – Article L 4121-2 du Code du travail

L'article L 4121-2 du code du travail pose les principes généraux de prévention suivants :

- 1 – éviter les risques
- 2 – évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- 3 – combattre les risques à la source
- 4 – adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé
- 5 – tenir compte de l'état d'évolution de la technique
- 6 – remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux
- 7 – 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 les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L 1152-1
- 8 – prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle
- 9 – donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Les obligations des salariés

Il incombe à chaque travailleur de prendre soin en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail – Article L 4122 – 1 du Code du travail.

Le salarié apporte aux personnes en charge de la prévention (encadrement, DRH, CHSCT...) l'expérience de terrain de son activité professionnelle.

Pour cela, l'agent :

- alerte et informe son encadrement et les instances représentatives du personnel en cas de problème relatif à la santé et à la sécurité,
- dispose d'un droit d'expression sur la nature et les conditions de son travail
- participe à l'amélioration de l'ensemble des actions mises en œuvre et des procédures,
- peut à tout moment demander à être reçu par le médecin du travail, en dehors des examens médicaux obligatoires.

VOS INTERLOCUTEURS À L'UT2J

Vice-présidence du Conseil d'administration

Valérie VISA-ONDARÇUHU vp-ca@univ-tlse2.fr

Direction des ressources humaines

Le Directeur des ressources humaines, DGS adjoint

Olivier HARMEL olivier.harmel@univ-tlse2.fr

La responsable du Pôle Environnement Professionnel

Martine MAYDIEU pep@univ-tlse2.fr ou martine.maydieu@univ-tlse2.fr

Tél. : 05 61 50 48 92

Les pôles de gestion des personnels

Genêt SADEK-LEROYER, responsable du pôle BIATSS

genet.sadek-leroyer@univ-tlse2.fr Tél. : 05 61 50 49 69

Catherine GIRAUD, responsable du pôle enseignants

catherine.giraud@univ-tlse2.fr Tél. : 05 61 50 44 93

Service de Santé au Travail (médecine de prévention)

Jean-Marc SOULAT, médecin de prévention

Tél. (secrétariat) 05.61.77.77.67

Catherine HIGOUNENC, infirmière de prévention

catherine.higounenc@univ-tlse2.fr

Tél. : 05 61 50 38 63 – présente les mardis, mercredis et vendredis

Emilie TRUCHE, psychologue du travail

Tél. : 05 61 50 38 54 – présente le mardi

Assistante de Service Social des personnels

Emmanuelle FOURCADE

emmanuelle.fourcade@univ-tlse2.fr Tél. : 05 61 50 41 68

Service Hygiène, Sécurité et Environnement

Marc SAMAZAN, Ingénieur Hygiène et Sécurité – conseiller de prévention

marc.samazan@univ-tlse2.fr Tél. : 05 61 50 24 81

CHSCT

Cédric PRADINES, secrétaire du CHSCT

sec-chsct@univ-tlse2.fr

Sur l'ENT :

Rubrique « Santé, Sécurité & Conditions de Travail »

Les risques psychosociaux

Une brochure pour en savoir plus

