

6 points fondamentaux dans la gestion des risques psychosociaux

Livre blanc

Mars 2010

Auteur : Laurent SAMSON



La gestion des risques psychosociaux

SOMMAIRE

I. LE CONTEXTE	3
A. UN SUJET D'ACTUALITE.....	3
B. QUE DISENT LES ENQUETES ?	3
II. LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : DE QUOI PARLE-T-ON EXACTEMENT ?	4
A. LES DEFINITIONS PRINCIPALES	4
B. LES SUICIDES AU TRAVAIL.....	5
C. LE MAL-ETRE	5
D. LA SOUFFRANCE.....	5
E. LE STRESS EN QUELQUES MOTS	5
F. LES SECTEURS LES PLUS TOUCHES ET LES PROFESSIONS EXPOSEES	6
III. QUELLES SONT LES CAUSES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?	7
A. DES FACTEURS CONTEXTUELS IMPORTANTS.....	7
B. LES FACTEURS PROFESSIONNELS.....	7
C. LES FACTEURS SUBJECTIFS.....	8
D. LE RAPPORT LACHMANN	8
IV. QUELLES SONT LES CONSEQUENCES DU STRESS ET DES RPS ?	9
A. LES CONSEQUENCES HUMAINES D'UN STRESS CHRONIQUE	9
B. LES CONSEQUENCES POUR L'ENTREPRISE	9
C. LES CONSEQUENCES POUR LA SOCIETE	10
V. LA REGLEMENTATION APPLICABLE	10
A. LE CODE DU TRAVAIL.....	10
B. L'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS	11
C. LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE AU STRESS	12
1. <i>L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008</i>	12
2. <i>L'arrêté du 23 avril 2009</i>	13
3. <i>Les dispositions spécifiques applicables aux entreprises de plus de 1.000 salariés</i>	13
4. <i>Des recommandations de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) pour conduire les négociations</i>	14
5. <i>D'autres dispositions provisoires</i>	14
D. LA REGLEMENTATION APPLICABLE AU HARCELEMENT MORAL	14
E. LA VIOLENCE AU TRAVAIL.....	15
F. LES PREROGATIVES DU CHSCT	16
VI. LES DEMARCHES DE PREVENTION	16
A. LES PREREQUIS A TOUTE DEMARCHE.....	16
B. LES TROIS NIVEAUX DE PREVENTION :	17
C. LA STRUCTURATION GENERALE DE LA DEMARCHE	17
1. <i>Réaliser un prédiagnostic</i>	17
2. <i>Constituer un groupe projet ou d'un comité de pilotage</i>	18
3. <i>Réaliser le diagnostic</i>	18
4. <i>La restitution des résultats</i>	18
5. <i>Définition et mise en place de mesures de prévention et suivi</i>	18
VII. CONCLUSION : FREINS ET OPPORTUNITES	20

La gestion des risques psychosociaux

I. Le contexte

A. Un sujet d'actualité

Aujourd'hui il n'est pas un jour où la souffrance au travail, le stress, les risques psychosociaux ne font l'objet d'articles ou de reportages.

Depuis quelques années, le sujet est de plus en plus médiatisé. Le retentissement des suicides à France Télécom, pour ne citer que cette entreprise, a fortement marqué l'actualité. Il devient difficile de démêler le vrai du faux, de laisser les émotions de côté et de poser sereinement le problème sans tomber dans la polémique.

De nombreuses études tendent à chiffrer les conséquences humaines, financières et sociales des risques psychosociaux.

La réglementation a évolué de façon significative. La jurisprudence également, qui reconnaît fréquemment la responsabilité du chef d'entreprise en cas de suicide ou d'accident lié au stress.

B. Que disent les enquêtes ?

De nombreuses enquêtes, sondages et baromètres divers montrent une même tendance lourde d'augmentation du stress et de la dégradation des conditions de vie au travail.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail estime qu'au sein de l'Union européenne, en 2007 :

- 22 % des salariés souffrent de stress ;
- 5 % ont subi un harcèlement ;
- 5 % sont victimes de violence physique.

Le sondage de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) et CSA de mars 2009 donne les résultats suivants : 41 % des salariés se déclarent stressés et 13 % très stressés.

Les cadres représentent la catégorie socioprofessionnelle la plus touchée. 57 % des cadres supérieurs se disent stressés. Pourtant les cadres se confient peu sur ce sujet.

La majorité des salariés qui se déclarent stressés le sont en raison de leur vie professionnelle. Seuls 6 % se déclarent stressés pour des raisons personnelles.

L'Agence européenne pour la sécurité santé au travail estime que le stress est le problème de santé le plus répandu dans le monde du travail et qu'il va probablement s'aggraver.

La gestion des risques psychosociaux

II. Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on exactement ?

A. Les définitions principales

Ce terme recouvre une réalité complexe et plurifactorielle.

Le ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville en donne la définition suivante : « les risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle "psychosociaux", car ils sont à l'interface de l'individu (le « psycho »), et de sa situation de travail : le contact avec les autres (encadrement, collègues, clients...), c'est-à-dire le "social" ».

Le terme de « risque psychosocial » n'est en revanche pas encore défini dans le Code du travail. Il est d'usage de retenir la typologie figurant dans le tableau ci-dessous :

Le stress	Un état de stress survient lorsqu'il y a 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.
Le burn-out L'épuisement professionnel	État causé par l'utilisation excessive de son énergie et de ses ressources, qui provoque un sentiment d'avoir échoué, d'être épuisé ou exténué. Expérience psychique négative vécue par un individu, qui est liée au stress émotionnel et chronique causé par un travail ayant pour but d'aider les gens.
La violence	Violences internes : agressions physiques et ou verbales de la part de supérieurs hiérarchiques ou de collègues de travail – <i>Exemples : abus de pouvoir d'un manager, remarques méprisantes, rivalités entre équipes, etc.) ou plus psychologiques (domination, intimidation, persécution, humiliation).</i> Violences externes : insultes, menaces ou agressions physiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris les clients et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.
Le harcèlement moral	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. Le harcèlement moral et sexuel – bien que faisant l'objet d'une réglementation spécifique – peuvent être considérés comme des formes de violences internes.
Le harcèlement sexuel	Agissements de toute personne (pas uniquement un supérieur hiérarchique) dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.

La gestion des risques psychosociaux

On peut citer aussi, selon d'autres auteurs, les addictions (alcool, drogues, psychotropes) mais aussi l'anxiété et la dépression, qui sont autant des conséquences que des risques.

B. Les suicides au travail

Cette question est très médiatisée. On dénombre annuellement en France environ 12.000 suicides. Les suicides liés directement au travail seraient au nombre de 400.

Il n'est pas toujours aisé d'établir le lien de causalité entre la dégradation des conditions de travail, la pression aux objectifs, l'intensification du travail et le suicide. Il est probable que les tribunaux deviennent de plus en plus sévères avec les employeurs dont les agissements seraient mis en cause. Mais on peut aussi reprocher aux employeurs de n'avoir rien fait pour prévenir ce risque, de ne pas avoir évalué les risques psychosociaux et mis en place des mesures de prévention efficaces afin de préserver la santé physique et mentale.

Ainsi, Renault a été condamnée, en décembre 2009, pour faute inexcusable à l'origine du suicide de l'un de ses salariés. En effet, l'entreprise « n'a pas pris les mesures nécessaires pour préserver son salarié du risque qu'il encourait du fait de l'exercice de son activité professionnelle ». De plus, elle n'a pas intégré les questions de souffrance au travail dans l'évaluation des risques professionnels alors que la loi l'y oblige.

C. Le mal-être

Le mal-être correspond à un état émotionnel négatif, souvent vécu collectivement, en lien avec un contexte organisationnel et relationnel instable et/ou dégradé. Les causes peuvent s'ancrer dans l'inquiétude des salariés quant à leur avenir, dans la perte du sens de leur travail ou dans la perte de repères de leur place et leur contribution dans l'entreprise.

D. La souffrance

La souffrance au travail désigne un état plus aggravé par rapport au stress et au mal-être. L'entrée dans la souffrance est marquée par la conviction que le niveau de dégradation atteint ne peut plus évoluer positivement. L'individu entre alors dans une sorte de dépression, souvent accompagnée de dévalorisation de l'estime de soi et d'un sentiment général d'impuissance. L'expression souffrance au travail mise en évidence par les travaux de Christophe Dejours est devenue courante.

E. Le stress en quelques mots

Avec les suicides, c'est le risque psychosocial le plus médiatisé. Cette médiatisation à outrance véhicule parfois de fausses idées, sans fondement scientifique, qui voudraient faire croire qu'on peut « guérir du stress » ou s'en « débarrasser ».

Il ne s'agit donc pas de guérir du stress qui n'est pas une maladie et qui est nécessaire à l'adaptation à la vie quotidienne. C'est l'excès de stress qui est préjudiciable à la santé.

Il existe plusieurs définitions du stress. C'est à Hans Selye qu'on doit une première définition médicale dès 1936 : « Le stress est la réaction de l'organisme face aux

La gestion des risques psychosociaux

modifications, exigences, contraintes ou menaces de son environnement, en vue de s'y adapter. »

Le stress est un syndrome biologique spécifique en réponse à des agents nocifs non spécifiques appelés « stresseurs ».

La définition proposée par l'Agence européenne pour la santé sécurité au travail est souvent retenue : « Un état de stress survient quand 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 ».

Tant que la personne perçoit qu'elle a les ressources pour gérer la situation il y a peu de problèmes. Le basculement dans un stress chronique apparaît lorsque la personne sent qu'elle ne pourra plus arriver à faire face, par exemple des objectifs qui augmentent et une charge de travail trop importante.

Il existe trois situations types de stress :

- le stress aigu (ou ponctuel), quand une personne doit faire face à un événement ponctuel exigeant : effectuer un travail non prévu en urgence, prendre la parole en public, affronter un danger ponctuel. Le stress disparaît avec la fin de l'événement stressant.
Cette forme de stress est souvent vécue comme stimulante. La sécrétion d'adrénaline permet la mise en tension du corps (augmentation de la fréquence cardiaque, tension des muscles, sudation) qui est alors prêt à agir ;
- les situations de stress chronique surviennent quand la personne est confrontée à des contraintes de travail durables. Il s'agit d'un état pathologique qui survient dans le cas d'un déséquilibre prolongé et qui a un impact réel sur la santé physique et mentale de la personne ;
- les situations de stress posttraumatique caractérisent des personnes victimes ou témoins d'événements traumatisants tels que des agressions ou des accidents graves. Elles correspondent à une pathologie caractérisée par un état anxieux permanent. La personne revit en permanence l'événement traumatisant. Cet état nécessite une prise en charge individuelle médicale ou psychologique de la personne, comme par exemple le debriefing et le soutien psychologique.

F. Les secteurs les plus touchés et les professions exposées

Les risques psychosociaux existent dans n'importe quel secteur d'activité. L'industrie est cependant moins touchée en général que le secteur des services.

Certaines activités exposent les salariés à des risques élevés. C'est le cas des professionnels de la relation d'aide. Dans cette catégorie figurent les soignants et personnels paramédicaux (médecins, infirmières et aides soignantes, kinésithérapeutes) et les salariés travaillant dans des structures du secteur social ou médicosocial. On y trouve également les professionnels de la relation d'aide. Le métier en lui-même est épuisant au sens propre du terme. Les salariés de ces secteurs sont parfois atteints d'une forme particulière et sévère de *burn-out* appelée « syndrome d'épuisement professionnel des soignants » (SEPS). Les enseignants sont également particulièrement exposés.

La gestion des risques psychosociaux

Les salariés en contact direct avec le public sont exposés à des risques élevés de stress mais aussi de violence des usagers. C'est le cas des agences bancaires, des pompiers, des policiers, des transports, des agences d'accueil (par exemple la Poste, la Sécurité sociale etc.). Rappelons que 2/3 des salariés sont en contact avec le public, ce qui situe l'ampleur du problème. La violence est omniprésente et il n'existe plus de « sanctuaires » tels que l'hôpital ou l'école.

On peut ensuite citer pêle-mêle les bureaux d'étude, les services de recherche développement, les services commerciaux et par extension les salariés exposés à des exigences de résultats ou de productivité très fortes.

III. Quelles sont les causes des risques psychosociaux ?

Une des difficultés de la prévention des risques psychosociaux (RPS) réside dans l'identification des nombreuses causes qui agissent en tant que facteurs de stress. Cela constitue souvent un frein aux démarches de prévention tant le problème peut apparaître complexe.

A. Des facteurs contextuels importants

Certains contextes créent les conditions favorables à l'émergence de RPS et constituent le terrain fertile à leur développement. C'est le cas des entreprises qui enchaînent les phases de restructuration, les fusions-acquisitions ou les changements organisationnels répétés. La concurrence sur fond de crise économique constitue une cause majeure de stress. Les plans sociaux s'accumulent comme nous le montre l'actualité au quotidien.

B. Les facteurs professionnels

Parmi ces facteurs, on retrouve :

- l'organisation et les processus de travail :

- l'aménagement du temps de travail, les dépassements d'horaires,
- le degré d'autonomie,
- la mauvaise adéquation du travail aux moyens mis à la disposition des travailleurs,
- la charge de travail excessive,
- des objectifs disproportionnés ou mal définis,
- une mise sous pression systématique ;

- les conditions et l'environnement de travail :

- un environnement agressif,
- un comportement abusif,
- le bruit,
- une promiscuité trop importante,
- la chaleur des substances dangereuses ;

- la communication :

La gestion des risques psychosociaux

- l'incertitude sur les attendus du travail,
- les perspectives d'emploi,
- les changements à venir,
- une mauvaise communication sur les orientations et les objectifs de l'entreprise,
- une communication difficile entre les acteurs.

C. Les facteurs subjectifs

Ces facteurs sont essentiellement liés :

- aux pressions émotionnelles et sociales ;
- à l'impression de ne pouvoir faire face à la situation ;
- à la difficulté de concilier la vie professionnelle et la vie personnelle.

D. Le rapport Lachmann

Une typologie intéressante des familles de facteurs de stress « macro » est fournie dans le rapport Lachmann « Bien être et efficacité au travail », remis en février 2010 au Premier ministre :

- la fréquence accrue des réorganisations, restructurations et changements de périmètre de l'entreprise ;
- la peur du chômage et l'incertitude sur l'avenir ;
- l'accélération et l'exigence des clients dans une économie fortement tertiaisée ;
- l'utilisation à mauvais escient de technologies qui « cannibalisent » les relations humaines et qui créent une confusion entre ce qui est urgent et ce qui ne l'est pas ;
- le développement de nouvelles formes de taylorisme dans le secteur tertiaire qui créent une perte de sens dans le travail par la standardisation des tâches et des relations ;
- l'intériorisation par le management de la financiarisation accrue de l'économie qui fait de la valeur financière la seule échelle de valeur dans les comportements managériaux et dans la mesure de la performance ;
- la mondialisation conjuguée avec une centralisation des organisations qui éloigne les salariés des centres de décision et décrédibilise le management de proximité ;
- le développement des organisations matricielles et du reporting permanent qui contribue au sentiment de perte d'autonomie, d'utilité et d'efficacité des équipes ;
- les difficultés dans les relations de travail, au sein de l'équipe ou avec le supérieur hiérarchique ;
- les contraintes de transport ;
- l'augmentation des attentes en matière de lien social vis-à-vis des entreprises, avec la diminution des autres formes de lien social (famille, écoles, cité).

La gestion des risques psychosociaux

IV. Quelles sont les conséquences du stress et des RPS ?

A. Les conséquences humaines d'un stress chronique

- au niveau physiologique : fatigue, troubles du sommeil, tensions, prises ou pertes de poids, troubles gastro-intestinaux, céphalées, augmentation de la tension artérielle, dérèglement du système immunitaire, allergies, dermatoses, troubles musculosquelettiques, accidents cardiovasculaires et infarctus ;
- au niveau émotionnel et cognitif : troubles de l'humeur, peur, irritabilité, anxiété, difficultés de concentration de raisonnement et de décision, troubles de la mémoire, ennui, pessimisme, dépression ;
- au niveau comportemental : absentéisme, addictions, agressivité, troubles du comportement alimentaire, problèmes relationnels, repli sur soi, baisse d'initiative ou de créativité, désinvestissement, baisse de rendement.

Le stress ne figure pas dans le tableau des maladies professionnelles indemnisées.

Les conséquences du stress peuvent donner lieu à la reconnaissance d'une maladie à caractère professionnel, reconnue dans un collège régional de reconnaissance des maladies professionnelles, à condition que l'invalidité soit supérieure ou égale à 25 % ou en cas de décès. Il faut bien sûr apporter la preuve du lien entre la maladie et le travail.

Le suicide peut être reconnu comme accident du travail, même s'il a eu lieu en dehors du lieu de travail et après l'horaire de travail. Là aussi, le lien entre suicide et travail doit être établi. Entre la fin 2008 et le début 2010, la Sécurité sociale a reconnu en 18 mois 18 suicides en tant qu'accidents du travail.

B. Les conséquences pour l'entreprise

On assiste depuis plusieurs années à un déplacement des questions de sécurité vers les questions de santé au travail. En effet, si le nombre d'accidents du travail diminue, c'est au détriment des maladies professionnelles dont les troubles musculosquelettiques (TMS) qui augmentent de façon spectaculaire. Le lien entre le stress et les TMS est maintenant avéré. Le stress accélère l'apparition de TMS.

Les troubles psychosociaux figurent en première place des consultations de pathologies professionnelles. Les médecins estiment qu'elles sont liées au travail à hauteur de 80 %.

Les conséquences pour l'entreprise sont considérables. Le stress serait responsable de 50 % de l'absentéisme. Le taux d'absentéisme augmente régulièrement pour se situer maintenant entre 4 et 5 %.

Le *turn-over* et les difficultés de recrutement sont importants dans certains secteurs. La démotivation et le désinvestissement augmentent.

Mais les conséquences atteignent aussi la qualité, les accidents du travail, une dégradation de la production.

La gestion des risques psychosociaux

Elles atteignent également le climat social et l'ambiance de travail. Enfin, elles nuisent fortement à l'image de marque de l'entreprise.

Pour les grandes entreprises, les conséquences financières directes et indirectes représenteraient 3 % du chiffre d'affaires.

Les conséquences financières se sont renforcées avec la loi de financement de la Sécurité sociale 2010, qui a instauré un système de bonus-malus.

Il s'agit de promouvoir la prévention des risques dont les RPS. Pour ce qui concerne le bonus, la loi prévoit des aides financières pour les entreprises réalisant un investissement de prévention conforme aux orientations nationales ou locales. Le malus interviendra sous forme d'un plancher de cotisation ainsi que la simplification du mécanisme de sanction.

C. Les conséquences pour la société

Selon l'INRS, en 2000, le coût du « stress au travail » en France est compris entre 830 et 1.656 millions d'euros.

Pour le Bureau international du travail, les conséquences financières du stress s'élèveraient à 3 ou 4 % du PIB des pays industrialisés.

Certaines évaluations vont jusqu'à 60 milliards d'euros en coûts directs et indirects pour notre seul pays.

Les dépenses liées au stress représentent plus de 20 % des budgets de la branche accidents du travail/maladies professionnelles de la Sécurité sociale.

V. La réglementation applicable

On peut distinguer les obligations générales des employeurs en matière de santé/sécurité au travail et les réglementations spécifiques aux risques psychosociaux (RPS).

A. Le Code du travail

Les principes généraux de prévention fixent les obligations de l'employeur en matière de sécurité et de santé. Elles émanent, entre autres, des dispositions de la loi du 31 décembre 1991, qui a transcrit en droit français la directive européenne du 12 juin 1989.

Le Code du travail dans son article L. 4121-1 prescrit que « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- des actions de prévention des risques professionnels ;
- des actions d'information et de formation ;
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. »

La gestion des risques psychosociaux

Les grands principes de la prévention sont rappelés dans l'article L. 4121-2 du Code du travail :

« L'employeur met en oeuvre les mesures prévues sur le fondement des 9 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 ;
5. tenir compte de l'évolution de la technique ;
6. remplacer ce qui 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 ;
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. »

Pour ce qui concerne l'évaluation des risques : « L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. » (C. trav., art. L. 4121-3).

Comme vous pouvez le constater, ces principes sont directement applicables aux RPS. En effet, la santé mentale, la conception des postes et des méthodes de travail, l'organisation du travail, les relations sociales et le harcèlement moral sont bien au cœur des problématiques de RPS.

Ceux-ci sont désormais considérés comme des risques professionnels à part entière et doivent faire l'objet des mêmes mesures de prévention.

B. L'évaluation des risques professionnels

Le décret du 5 novembre 2001 prescrit que « L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. »

Il s'agit d'analyser et d'évaluer les dangers liés à l'activité de l'établissement. Par exemple, on peut citer :

- des dangers (repérage d'un équipement, d'une substance, d'une méthode de travail susceptible de causer un dommage pour la santé, etc.) ;
- des facteurs de risques (conditions de travail, contraintes subies, marges de manœuvre dont disposent les salariés dans l'exercice de leur activité.

La gestion des risques psychosociaux

Cette évaluation doit être réalisée pour chaque unité de travail. Une unité de travail peut être un atelier, un poste de travail ou un ensemble de postes présentant des caractéristiques communes.

Elle doit être répétée périodiquement :

- une fois par an a minima ;
- en cas de modification ou de conception de nouveaux procédés de fabrication, des équipements de travail, des produits chimiques ;
- à l'occasion de l'aménagement des lieux de travail ou de postes de travail ;
- lors de toutes transformations importantes des postes de travail, consécutives à la modification de l'outillage ou de l'organisation du travail, au changement d'équipement, de cadences, de normes de productivité ;
- lors de l'apparition de nouveaux risques.

Ses résultats sont obligatoirement consignés dans un document unique et donnent lieu, si nécessaire, à la mise en œuvre d'actions de prévention.

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à la disposition :

- des travailleurs ;
- des membres du CHSCT ou des instances qui en tiennent lieu ;
- des délégués du personnel ;
- du médecin du travail ;
- des agents de l'inspection du travail ;
- des agents des services de prévention des organismes de Sécurité sociale ;
- des agents des organismes professionnels de santé, de sécurité et des conditions de travail constitués dans les branches d'activités présentant des risques particuliers et mentionnés à l'article L. 4643-1 du Code du travail.

Un avis indiquant les modalités d'accès des travailleurs au document unique est affiché à une place convenable et aisément accessible dans les lieux de travail. Dans les entreprises ou établissements dotés d'un règlement intérieur, cet avis est affiché au même emplacement que celui réservé au règlement intérieur.

Le défaut d'élaboration du document unique et l'absence de mise à jour annuelle sont pénalement sanctionnés (amende de 5^e classe soit 1.500 euros, portée à 3.000 euros en cas de récidive).

C. La réglementation spécifique au stress

1. L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008

Cet accord, signé par les organisations syndicales représentatives (employeurs et salariés) transcrit l'accord sur le stress au travail signé par les partenaires sociaux européens le 8 octobre 2004.

L'objet de cet accord est :

La gestion des risques psychosociaux

- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants ;
- d'attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible ;
- de fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail.

2. L'arrêté du 23 avril 2009

Cet arrêté ministériel étend l'accord du 2 juillet 2008 et rend son application obligatoire à tous les employeurs.

Il concerne tous les salariés quel que soit leur contrat de travail (CDI, CDD, intérimaires). Les accords de branche et les accords d'entreprise ne pourront déroger aux dispositions de l'accord interprofessionnel que dans un sens plus favorable aux salariés.

3. Les dispositions spécifiques applicables aux entreprises de plus de 1.000 salariés

Le 9 octobre 2009, le ministre du Travail a demandé l'ouverture de négociations sur le stress dans toutes les entreprises employant plus de 1.000 salariés.

Le ministre souhaite ainsi accélérer l'application de l'accord interprofessionnel de 2008.

Les entreprises concernées devaient avoir engagé des négociations avec leurs partenaires sociaux avant le 1^{er} février 2010, date à laquelle un bilan des actions (coordonnées par une cellule auprès du directeur général du travail) était prévu et devait être examiné par le conseil d'orientation sur les conditions de travail.

Il n'y avait pas d'incitation financière, mais la liste complète des entreprises classées en fonction de leurs efforts en matière de prévention du stress a été publiée le 18 février 2010 sur le site du ministère du Travail. Les entreprises sont classées en trois catégories :

- celles qui ont déclaré avoir signé un accord de fond ou de méthode (liste verte) ;
- celles qui ont engagé une ou plusieurs réunions de négociations ou de discussions (liste orange) ;
- celles qui n'ont rien entrepris ou n'ont pas répondu au questionnaire soumis par le ministère du Travail (liste noire).

Seule la liste verte reste actuellement accessible.

Une lettre du directeur général du travail apporte quelques précisions. Si l'entreprise n'a pas conclu d'accord au 1^{er} février, elle devra a minima avoir réalisé un diagnostic et un plan d'action. L'accord peut être « de fond » ou de « méthode » sur le traitement de la question des risques psychosociaux. L'accord de méthode porte sur la manière de conduire l'état des lieux, les conditions de recours à un intervenant extérieur, la formation des acteurs, les modalités de la concertation avec le CHSCT et la médecine du travail, le calendrier de la concertation.

La gestion des risques psychosociaux

4. Des recommandations de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) pour conduire les négociations

Selon l'ANACT :

- la qualité de la conduite des négociations est aussi importante que le choix des actions ;
- le processus de négociation doit être transparent. Un calendrier doit être formalisé avec les acteurs concernés ;
- il est conseillé de mettre en oeuvre un dispositif de veille et un processus d'évaluation. Il visera entre autres à définir et expliciter les moyens, les choix opérés en fonction des contraintes et des ressources de l'entreprise ;
- la formation des acteurs de l'entreprise sur les risques psychosociaux et l'adoption d'un langage commun est un facteur de succès ;
- les questions du travail doivent être mises en débat, et plus particulièrement ses conditions de réalisation et d'évaluation ;
- la négociation doit pouvoir aborder l'entreprise en tant que système : les ressources humaines, le management, la qualité du travail, la santé et mettre en perspective ces dimensions avec les enjeux stratégiques de l'entreprise.

5. D'autres dispositions provisoires

Pour les PME et TPE, le ministre du Travail demande que des actions d'information sur les risques psychosociaux, les outils de diagnostic et les indicateurs d'action se mettent en place avec l'appui de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS), de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) et des services de santé au travail (SST).

Pour les entreprises engagées dans un processus de « restructuration », le ministre du Travail demande aux directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) que soit prise en compte la prévention des risques psychosociaux dans tous les processus de restructuration.

D. La réglementation applicable au harcèlement moral

Le harcèlement moral est interdit et réglementé à la fois par le Code du travail et le Code pénal. Le Code du travail dans son article L. 1152-1 prescrit que « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa

La gestion des risques psychosociaux

dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » .

Il appartient au salarié d'établir des faits permettant de présumer qu'il est victime de harcèlement, tandis que le défendeur, au vu de ces éléments, devra apporter la preuve que les agissements en cause ne constituent pas un harcèlement moral « et s'appuient sur des éléments objectifs » (C. trav., art. L. 1154-1).

Quelques pratiques de harcèlement connues :

- discréditer la personne. L'humilier sur son physique, son apparence ;
- la priver de travail ou au contraire lui donner volontairement des objectifs inatteignables ;
- lui confier des tâches dévalorisantes ne correspondant pas à son niveau de qualification ;
- utiliser une technique de double contrainte : féliciter un salarié puis lui faire des reproches ;
- l'isoler de son collectif de travail, de ses collègues. La placer dans une position de bouc émissaire ;
- surveiller la personne de façon irraisonnée.

Rappelons que le harcèlement moral est un délit. Les sanctions sont élevées. Le Code pénal punit d'un an de prison et 3.750 euros d'amende l'auteur de harcèlement. Le Code du travail prévoit une peine d'un an de prison et 15.000 euros d'amende.

E. La violence au travail

Ce problème croissant n'est pas à négliger. En effet de nombreux salariés sont victimes de violences verbales (insultes, mépris), de violences physiques (intimidations, coups, bousculades, jets d'objets, braquages).

Les conséquences sont parfois graves. Outre les blessures physiques, on recense aussi des stress posttraumatiques importants, générateurs de drames humains et de nombreux jours d'arrêt maladie.

Un accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail (physique, psychologique et sexuel, interne à l'entreprise ou impliquant des personnes extérieures) a été signé le 26 avril 2007 par les partenaires sociaux européens.

Il devra être transcrit en droit français en 2010. Il invite les entreprises à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés et à prévoir des mesures appropriées.

Cet accord-cadre fournit une trame d'intervention à adapter aux besoins de l'entreprise : analyse sans délai de la situation, impartialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation (pouvant aller jusqu'au licenciement), recours à un avis extérieur. Cet accord attribue à l'employeur la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.

La gestion des risques psychosociaux

F. Les prérogatives du CHSCT

Il entre dans les missions du CHSCT de proposer des actions de prévention des RPS. Il peut proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel. Le CHSCT doit être consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et notamment les décisions de transformation des postes de travail, le changement d'outillage, de produits ou de l'organisation du travail et lors de l'introduction de nouvelles technologies.

Il doit être associé à la recherche de solutions relatives à l'organisation matérielle du travail (charge de travail, rythme, pénibilité des tâches, élargissement et enrichissement des tâches), à l'environnement physique du travail (température, éclairage, aération, bruit, poussières, vibrations), à l'aménagement des lieux de travail, des postes de travail, à la durée et aux horaires de travail (travail de nuit, travail posté).

Le CHSCT peut également faire appel à un expert lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement ou en cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

Le nombre d'expertises sur les RPS augmente. Les CHSCT se trouvent parfois démunis méthodologiquement pour faire face à ces questions.

Le CHSCT et les instances représentatives du personnel en général ne doivent donc pas être considérés comme une simple chambre d'enregistrement mais doivent être associés à toute démarche d'amélioration de la santé et des conditions de travail.

VI. Les démarches de prévention

A. Les prérequis à toute démarche

Comme dans toute action de prévention, l'engagement de la direction dans une démarche de long terme doit être total. Le risque ne doit pas être dénié ou mis sur le compte d'une pseudo-fragilité psychologique des travailleurs.

Il est également nécessaire que les risques immédiats susceptibles de créer des accidents (tels que les risques électriques, chimiques ou liés aux machines) soient traités en priorité.

Quelle que soit la démarche engagée, elle doit être participative et impliquer les partenaires sociaux et les différents acteurs concernés. Parmi ces acteurs on peut citer :

- la direction ;
- le médecin du travail ;
- les représentants des salariés (DP) ;
- le CHSCT ;
- des salariés ;
- des cadres ;
- le responsable sécurité ;
- un ergonomiste et/ou un psychologue du travail ;

La gestion des risques psychosociaux

- les salariés qui ont à concevoir des organisations ou des méthodes : gestionnaires, managers, ingénieurs méthodes ;
- des organismes extérieurs : service prévention de la CRAM, INRS, ANACT ;
- un intervenant extérieur en cas de besoin : intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP) dûment habilité par les CRAM.

B. Les trois niveaux de prévention :

1. La réduction du risque à la source. Il s'agit d'évaluer les facteurs dans l'organisation du travail, dans les méthodes, dans les relations de travail. C'est la démarche la plus efficace dans le temps. Parfois appelée « prévention primaire », elle est une approche collective touchant à l'organisation.
2. La gestion individuelle. Elle passe par la formation des salariés à des techniques de gestion du stress : relaxation, sophrologie, thérapies cognitivo-comportementales, gestion des émotions et de la communication, apprendre à s'affirmer. Elles sont efficaces si elles sont suivies dans le temps. Elles ne diminuent pas pour autant les facteurs de stress et doivent prendre place dans une démarche globale telle que citée ci-dessus.
3. La prise en charge individuelle. Il s'agit de suivi psychologique individuel, des débriefings pour les personnes victimes d'agression. Elles ne constituent pas véritablement des mesures de prévention mais plutôt des mesures de « réparation ».

C. La structuration générale de la démarche

La démarche peut être voulue par la direction, qui, prenant conscience de ces problèmes, engage une approche volontariste.

Elle peut émaner des acteurs de l'entreprise : salariés, médecin, IRP, à partir de signaux d'alerte (plaintes, dysfonctionnements, *turn-over*, absentéisme).

Elle peut aussi venir d'une demande extérieure : inspection du travail, CRAM.

Dans tous les cas, elle doit permettre de relancer le débat sur les questions du travail réel et des conditions de travail.

1. Réaliser un prédiagnostic

Il va permettre de commencer à objectiver la situation. Il peut être réalisé par un préventeur, un responsable RH, le médecin du travail ou plusieurs de ces acteurs.

Les données d'entrée sont en général l'examen des indicateurs qui se dégradent : absentéisme, *turn-over*, maladies, accidents, défauts de production, conflits, signes de malaise. Il est possible de réaliser quelques entretiens avec les membres du CHSCT et toutes autres personnes concernées.

La gestion des risques psychosociaux

Cette première analyse permet de clarifier les attentes et la volonté de l'entreprise de s'engager plus en avant dans la démarche. Elle permet d'élaborer des hypothèses de travail qui seront confirmées ou infirmées par le diagnostic.

2. Constituer un groupe projet ou d'un comité de pilotage

Ce comité, constitué par exemple des acteurs mentionnés ci-dessus, aura pour mission d'initier la démarche et de la piloter dans le temps. Il devra aussi communiquer et informer l'ensemble du personnel. Il n'est pas décideur mais conseille la direction. Il est nécessaire que les différents acteurs soient formés aux notions de RPS, à leurs enjeux, aux différentes mesures de prévention existantes.

3. Réaliser le diagnostic

Il vise à évaluer le niveau de stress ou de RPS et d'objectiver les problèmes identifiés. Il permet aussi d'identifier les secteurs les plus touchés dans l'entreprise qui peuvent présenter un niveau de stress différent selon leur activité.

Les outils de diagnostic sont variés :

- entretiens individuels ou collectifs avec des travailleurs et différents acteurs ;
- questionnaires (Karasek, WOCCQ, Siegrist, HAD, etc) ;
- observations d'activité au poste de travail. L'ergonome analyse l'activité de travail et ses contraintes sur le terrain et mesure ainsi l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Ces observations ont aussi l'avantage d'impliquer les salariés qui sont ainsi amenés à s'exprimer sur leurs conditions de travail.

Ces outils permettent d'évaluer les facteurs de stress organisationnels, managériaux, relationnels et environnementaux.

4. La restitution des résultats

Les résultats du diagnostic sont restitués et débattus dans le comité de pilotage. Il est souhaitable qu'ils soient également restitués aux salariés. C'est un point important car les questions d'organisation et de management sont au centre. Elle peut donner lieu à des débats animés, mais c'est aussi cette confrontation des idées qui permet d'avancer.

5. Définition et mise en place de mesures de prévention et suivi

L'évaluation du risque étant effectuée, le plan d'action peut être réalisé. Comme pour les autres risques, il nécessite une priorisation des actions à mener, de définir un pilote, des délais, des indicateurs. Des groupes de travail spécifiques peuvent être constitués ce qui aura pour effet d'impliquer d'autres salariés dans la démarche.

La gestion des risques psychosociaux

L'évaluation des RPS peut alors être intégrée dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.

Un suivi est nécessaire dans le temps afin de vérifier l'efficacité de ces actions de prévention. Il ne faut pas trop attendre des résultats à court terme.

Le tableau suivant montre quelques exemples non exhaustifs d'actions d'amélioration.

AU NIVEAU ORGANISATIONNEL	AU NIVEAU MANAGEMENT	AU NIVEAU ENVIRONNEMENT
Évaluation de la charge de travail	Engagement dans une démarche de responsabilité sociale	Étude ergonomique des postes de travail
Redonner une marge d'autonomie et d'initiative aux salariés et à l'encadrement	Communiquer sur les priorités et les objectifs de l'entreprise au cours de réunions, débats	Amélioration des ambiances physiques (bruit, éclairage, produits)
Meilleure définition des tâches et des fonctions	Formation de l'encadrement à la prévention du harcèlement et du stress et à la santé au travail	Amélioration de l'aménagement des locaux et des espaces de travail
Redéfinition des objectifs	Formation du personnel à la gestion du stress et des émotions	Mise en place de mesures d'aide (crèches, transports)
Développement de la formation professionnelle	Introduire des réunions de régulation des tensions permettant l'analyse des pratiques professionnelles	
Cellule de veille sur les risques psychosociaux	Évaluation des cadres sur des critères de santé, sécurité et conditions de travail et non pas uniquement sur la performance économique	
Évaluation de l'impact sur la santé de tous changements organisationnels	Nommer un médiateur qui recueille les remarques des salariés et qui intervient dans les conflits	
Démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences Assurer une visibilité aux salariés sur leur compétence et leur employabilité	Évaluer la performance collective au même titre que la performance individuelle	
Aménagement des horaires de travail	Analyse de la charge de travail des cadres afin de leur	

La gestion des risques psychosociaux

	dégager du temps auprès de leurs équipes en les soulageant des tâches administratives	
	Repenser complètement les modes de reconnaissance (par le management et par les collègues	

VII. Conclusion : freins et opportunités

Un certain nombre de freins à la mise en place d'une démarche RPS existent :

Le déni

« Il n'y a pas de stress dans mon entreprise ». Cette phrase est souvent prononcée par des chefs d'entreprise sous-estimant considérablement l'ampleur du problème, ou qui étant eux-mêmes résistants au stress, pensent que tous leurs collaborateurs ont les mêmes capacités. Le déni peut venir aussi des salariés dans une sorte de fatalisme : « ce sont les inconvénients du métier. »

L'individualisation du phénomène

Ce sont les salariés qui ne savent pas s'adapter ou qui sont « fragiles ». Dans cette représentation, l'organisation du travail n'est jamais mise en cause et les problèmes de stress sont causés par des salariés en situation psychologique personnelle difficile. La peur de remettre en cause des modes d'organisation ou de management est bien réelle. Travailler sur ces sujets n'est jamais facile pour des managers qui peuvent se considérer comme remis en cause personnellement.

La peur de la notion même de RPS

Le terme de « risque psychosocial » avec sa connotation psychologique inquiète. Le sujet semble inaccessible, hors des compétences de l'entreprise et de ses préventeurs, dans un monde rationnel et technicien.

La méconnaissance des conséquences réelles pour l'entreprise

Il est surprenant de constater que beaucoup d'entreprises ne réalisent pas ce que leur coûtent les dysfonctionnements de santé/sécurité : le taux réel de cotisation notifié par la CRAM, les coûts indirects et les répercussions en termes de démotivation ou d'absentéisme voire de difficultés de production. Se livrer à ce calcul des coûts engage souvent l'entreprise à se lancer dans l'action.

La méconnaissance de la réglementation et des obligations de l'employeur

La réglementation en santé au travail est relativement récente. Si les obligations générales de sécurité sont à peu près connues et maîtrisées, il en va autrement des questions de santé qui pour un certain nombre d'employeurs seraient du ressort exclusif du médecin du travail. Il en va de même pour la jurisprudence qui ne semble pas mieux connue. Pourtant, les employeurs auraient tout intérêt à s'y pencher... sous peine de graves déconvenues.

La gestion des risques psychosociaux

La méconnaissance des méthodes et des possibilités d'action

C'est un frein majeur. Le problème est tellement complexe que beaucoup d'employeurs ne savent pas par où commencer. L'évaluation des risques « classiques » est mieux maîtrisée en termes d'outils. Les employeurs considèrent parfois que l'évaluation des RPS est l'apanage de seuls spécialistes tels que les médecins du travail, les ergonomes, psychologues ou IPRP.

Le contexte socio-économique de l'entreprise

Il constitue le frein majeur. Une entreprise en difficulté, avec un plan social en cours, en période de complète restructuration ou de fusion, affiche souvent d'autres priorités que la prévention des risques. C'est dommage car c'est dans ces périodes de fortes tensions que les salariés sont les plus exposés.

Il est nécessaire de dédramatiser, déculpabiliser, rassurer les chefs d'entreprise et les salariés. Les opportunités sont très nombreuses. Les possibilités d'action également. L'entreprise a tout à gagner à s'engager, sans précipitation mais avec conviction, dans une démarche de santé au travail. Les gains en dialogue social, en image de marque, en attractivité pour attirer ou garder les talents, en productivité et innovation sont certains.

Certaines entreprises l'ont bien compris et n'ont pas attendu la nouvelle réglementation pour s'engager dans l'action. La réflexion doit être profonde et portée au plus haut niveau de l'entreprise et des actionnaires et autres décideurs. Elle permet de réconcilier sans les opposer davantage les différentes logiques qui structurent le fonctionnement de l'entreprise : rentabilité, efficacité, rationalité, RH, gestion, satisfaction et implication des salariés.

Elle tend également à articuler la logique du court terme et du moyen terme. La productivité peut se mesurer au jour le jour. Les effets négatifs sur la santé mettent beaucoup plus de temps à apparaître. Ils mettront aussi du temps à disparaître. Mais on ne peut pérenniser une organisation qui fait souffrir ceux qui en assurent l'efficacité.

Raison de plus pour agir sans plus attendre.

La gestion des risques psychosociaux

Pour aller plus loin sur le sujet, inscrivez-vous à notre formation :

FORMATION IRP

RISQUES PSYCHOSOCIAUX : REPÉREZ LES SOUFFRANCES AU TRAVAIL

Stress excessif, tendance suicidaire, harcèlement moral...
Détecter, alerter, accompagner



2 JOURS, PARIS

9-10 MARS 2010

1-2 JUIN 2010

18-19 OCTOBRE 2010

Prix : 990 € HT

OBJECTIFS

- Comprendre les causes de souffrance au travail
- Identifier les risques psychosociaux dans son entreprise
- Evaluer le degré de souffrance perçu par les salariés
- Mettre en place une démarche de prévention collective

PUBLIC CONCERNÉ

- Représentant du personnel : CE, DP, DUP, CHSCT
- Médecin du travail, assistant social

INTERVENANT

Bernadette LECOMPTE,
Psychosociologue du travail et coach, 20 ans d'expérience
en accompagnement de salariés

LES + TISSOT

- Apport d'une méthode et de critères d'évaluation
- Comparaison d'expériences vécues
- Exercices de mises en situation
- Construction d'une démarche de prévention

PROGRAMME

1. De quoi parle-t-on ? Où sont les limites ?

- Quelles sont les différentes formes de souffrance rencontrées ?
 - La santé psychique, la souffrance psychique et ses manifestations, le stress, le burn out...
- Quelles sont les limites de tolérance et les seuils d'alerte ?
- Quels sont les différents risques psychosociaux au travail ?
 - Liés à l'histoire individuelle au travail : usure au travail...
 - Liés à l'organisation du travail : charge de travail, accroissement des responsabilités, exposition aux risques, flexibilité, précarité...
- Quelles sont les conséquences sur la santé : somatisations, maladies...
- Quelles sont les stratégies déployées par ceux qui ne "craquent" pas ?

2. Comment repérer les situations critiques ?

- Lister les indicateurs "objectifs" sociaux et de santé au travail
- S'appuyer sur le réseau de professionnels concernés : médecin du travail, CRAMIF...
- Identifier les facteurs de risques
- Les questions à poser pour détecter les risques le plus tôt possible

3. Que faire face à la souffrance au travail ?

- Evaluer le plus finement possible les cas rencontrés ou à risques : critères, enquête et accompagnement
- Impliquer les acteurs concernés : salarié, médecin du travail, encadrement, employeur...
- Adapter les solutions à chaque cas, organisation, contexte
- Mettre en place une série d'actions de prévention
- Jusqu'où peut-on aller ?

La gestion des risques psychosociaux



Bulletin d'inscription

A photocopier, compléter et renvoyer :

• Par fax au **01 53 35 16 77**

• Par courrier à :

Tissot Formation - Service inscriptions

249 rue de Crimée - 75019 PARIS

Vous pouvez également réserver :

• Par téléphone au **01 53 35 20 25**

• Sur **www.tissot-formation.fr**

Réf.	Titre de la formation	Date(s) de session	Tarif HT
			- 10 % *
			- 10 % *
			- 15 % *

* Groupez vos inscriptions pour bénéficier de tarifs préférentiels (-10 % sur vos 2^{ème} et 3^{ème} inscriptions ; -15 % sur la 4^{ème} et suivantes). Les réductions s'appliquent sur les formations les moins chères et ne sont pas cumulables avec d'autres offres.
N° de déclaration d'activité : 82 74 02373 74

TOTAL H.T. (€)	
(TVA 19,6 %) TOTAL T.T.C. (€)	

Pour un devis personnalisé, contactez-nous au **01 53 35 20 25** ou **contact@tissot-formation.fr**

Participant :

NOM : _____ PRÉNOM : _____
FONCTION : _____ SERVICE : _____
EMAIL : _____
TEL. : _____ FAX : _____
ETABLISSEMENT : _____
ADRESSE : _____
CODE POSTAL : _____ VILLE : _____

Responsable du suivi de l'inscription :

NOM : _____ PRÉNOM : _____
FONCTION : _____ SERVICE : _____
EMAIL : _____
TEL. : _____ FAX : _____
ETABLISSEMENT : _____
ADRESSE : _____
CODE POSTAL : _____ VILLE : _____

Adresse de facturation (si différente) / organisme collecteur :

NOM : _____ PRÉNOM : _____
FONCTION : _____ SERVICE : _____
EMAIL : _____
TEL. : _____ FAX : _____
ETABLISSEMENT : _____
ADRESSE : _____
CODE POSTAL : _____ VILLE : _____

Cachet, date et signature :

CONDITIONS GENERALES DE PARTICIPATION

L'inscription aux formations suppose le renvoi à Tissot - Formation, par courrier, télécopie ou sur le site www.tissot-formation.fr, d'un bulletin d'inscription dûment complété soit par le stagiaire, soit par le responsable de l'inscription.

Les inscriptions prises par téléphone ne sont définitivement prises en compte qu'à réception d'une confirmation écrite de l'inscription.

Suite à la réception du bulletin d'inscription, le stagiaire reçoit sa convention de formation récapitulant l'ensemble des caractéristiques de la formation.

Les frais d'inscription comprennent l'accès à la formation, les pauses, le déjeuner et aux documents dédiés. Ils ne comprennent pas l'hébergement et le transport. Tissot Formation se réserve le droit de modifier le programme si les circonstances les y obligent, sans que les participants ne puissent prétendre à une quelconque indemnisation.

Le règlement peut se faire par chèque ou par virement

à l'ordre de : Editions Tissot.
Domiciliation : Laydier Entreprises
Banque : Laydier - Code banque : 10 228 - Code guichet : 02 648
N° de compte : 14746000200 - Clé RIB : 20
BIC : LAYDFR2W
IBAN : FR76 1022 8026 4814 7460 0020 020

Adresse d'envoi du règlement :

Edition Tissot - Pôle Formation
BP 109 - 74941 Annecy-le-Vieux Cedex

Remplacement / Report

Les participants peuvent, sans frais, se faire remplacer ou reporter leur inscription à une date ultérieure.

En cas d'annulation reçue moins de 15 jours avant la date de la formation, les frais d'inscription restent dus en totalité. En cas d'annulation reçue plus de 15 jours avant la date de la formation, des frais de dossier à hauteur de 190 € HT seront dus.

Les annulations doivent nous être communiquées par écrit, le cachet de la poste faisant foi.

Confidentialité

Le stagiaire s'interdit de reproduire ou de représenter au bénéfice de toute personne n'ayant pas pris part à la formation, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie des supports de formation qui lui ont été remis, sans avoir préalablement obtenu l'autorisation expresse des Editions Tissot ou de ses ayants droit.

Informatique et libertés

En application de la loi "Informatique et Libertés" du 6/01/1978, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription. Vous pouvez exercer votre droit d'accès, d'opposition et d'annulation par courrier adressé à Editions Tissot - Pôle Formation - 249 rue de Crimée - 75019 PARIS. Vos données personnelles peuvent être transmises à nos partenaires commerciaux. Vous pouvez vous y opposer en écrivant à cette même adresse.

La gestion des risques psychosociaux

Les Editions Tissot <<http://www.editions-tissot.fr>> proposent une gamme de solutions pour appliquer le droit du travail de manière simple, composée de publications écrites dans un langage clair et compréhensible par les non-juristes. Les conseils opérationnels permettent de résoudre toutes les problématiques de droit social grâce à une réglementation décryptée, des modèles de lettres et de contrats, de la jurisprudence ainsi que des conseils et les erreurs à éviter...

Les publications en ligne

Pour vous offrir un accès rapide aux informations essentielles, les publications Tissot sont avant tout conçues pour une consultation en ligne. Vos recherches sont facilitées par des outils performants : moteur de recherche, index de mots clés, rubricage thématique... Les modèles de lettre ou de contrat sont téléchargeables au format Word, directement personnalisable et imprimables depuis votre traitement de texte.

Les ouvrages papier associés

Pour ceux qui désirent garder une version papier de leur documentation, toutes nos publications sont associées à un ouvrage de référence. Qu'il s'agisse de guides ou de fiches pratiques, nous privilégions une présentation claire pour vous faciliter toutes vos recherches. Vous disposez d'un index de mots-clés, d'accès thématique, d'annotations en marge, de tableaux explicatifs pour aller à l'essentiel : gagner du temps.

Les mises à jour

En ligne ou sur papier vous disposez de publications actualisées. Enrichies et mises à jour par nos équipes d'auteurs, nos publications vous apportent toute la sécurité nécessaire.

Sur Internet, les publications en ligne sont mises à jour automatiquement. Pour les ouvrages papier, vous recevez des feuillets à intégrer dans votre classeur tout au long de l'année ou un ouvrage complet pour les éditions annuelles.

L'actualité

Les e-newsletters et les lettres d'actualité vous apportent la veille juridique indispensable pour ne pas passer à côté des nouveautés de la réglementation.

Brèves d'actualité, articles conseils, obligations fiscales et sociales, salaires minimaux, actualisation des conventions collectives... vous disposez d'informations à jour pour vous faciliter le respect de la législation.

Les engagements des Editions Tissot

Toutes nos publications sont rédigées dans un langage clair et pratique, loin du jargon juridique mais toujours absolument fiables.

Nos auteurs sont tous des spécialistes dans leur domaine. Juristes, experts, professeurs ou praticiens avérés, chacun d'entre eux œuvre pour vous faire profiter d'informations fiables et pratiques, directement applicables aux cas rencontrés en entreprise.

Site Internet : <http://www.editions-tissot.fr>

Catalogue des publications : <http://www.editions-tissot.fr/droit-travail/catalogue.aspx>

La gestion des risques psychosociaux



Tissot
éditions
www.editions-tissot.fr

Schémas commentés en santé sécurité au travail

**La marche à suivre,
en un clin d'œil !**



**15 jours
d'essai gratuit**

Testez gratuitement et
sans engagement l'ouvrage
+ l'accès au site Internet

**[www.editions-tissot.fr/
direct/schema-sante](http://www.editions-tissot.fr/direct/schema-sante)**

PRATIQUE
Vous visualisez
la marche à suivre
en un clin d'œil
et agissez
rapidement.

COMPLET
Un schéma pour
comprendre, des
commentaires
pour interpréter et
des outils pour agir.

EFFICACE
Grâce à cette vision
synthétique, vous
réduisez le risque de
mauvaise interprétation
et obtenez l'adhésion
du plus grand nombre.