Cfdt:

S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



DOSSIER

Mal-être au travail

Publié par la Cfdt Société Générale

Dans un contexte où les conditions de travail ne font que se dégrader et le mal-être que progresser, nous devons nous approprier le sujet des conditions de travail pour renseigner et accompagner au mieux les salariés et pour peser sur l'organisation du travail



LE CORPS N'EST PAS PROGRAMMÉ POUR GÉRER UN STRESS CHRONIQUE

La dégradation des conditions de travail est lourde de conséquences : mal-être au travail, perte de confiance en soi, dégradation de la santé physique et mentale. **De nombreux salariés sont en arrêt de travail ou démissionnent, sans que l'entreprise en soit tenue pour responsable. Si nous voulons que nos revendications soient prises en compte afin d'interagir sur l'organisation du travail, il est primordial que la cause professionnelle de ces départs et arrêts maladie soit reconnue et nous devons informer au mieux les salariés.**



ACCIDENTS DU TRAVAIL

Les incivilités avec menaces ou agressions physiques doivent être déclarées en accident du travail. Même si le salarié ne semble pas avoir de séquelles sur le moment, il est fragilisé et peut avoir un contrecoup ou une pathologie des mois après.

> **On peut déclarer un accident de travail même si le salarié n'a pas d'arrêt de travail.** La notion d'accident est le fait d'être soudain, d'entraîner des lésions corporelles ou psychiques (prise d'un traitement médical ou demander à bénéficier d'un soutien psychologique en appelant France Victime), d'être imprévisible. **Il n'y a pas forcément d'atteinte physique.**

C'est à l'employeur d'effectuer la déclaration d'accident du travail auprès de la CPAM qui se prononcera dans les 30 jours sur le caractère professionnel de l'accident par lettre RAR au travailleur et à l'employeur. Sans réponse de la CPAM, le caractère professionnel est retenu.

Un accident du travail peut être demandé pour un salarié fragilisé depuis un certain temps par un harcèlement moral, un surmenage professionnel, ou un burn out. La condition la plus importante est que soit mis en évidence un événement soudain, pouvant être daté, qui serait la goutte d'eau qui a fait déborder le vase. L'employeur n'a pas à juger de la gravité de l'accident ou de l'opportunité de le déclarer.

Le salarié, ou les IRP, peuvent demander, par courrier ou mail, à la direction qu'une déclaration d'accident du travail soit faite après un événement particulier ou éditer directement le CERFA sur internet :

https://questionnaires-risquepro.ameli.fr/login

Un salarié peut demander la reconnaissance en accident du travail d'une dépression si elle a été causée par un fait précis, survenu à une date certaine, qui sera reconnue comme la date de l'accident du travail (ex. : une dépression survenue après un entretien d'évaluation, au cours duquel l'employeur avait tenu des propos humiliants à l'égard du salarié). **Sinon il demandera sa reconnaissance en maladie professionnelle.**

> **L'arrêt du 1er juillet 2003** a montré qu'il pouvait suffire que deux médecins, dont un expert, estiment possible le lien entre la dépression et un événement professionnel pour retenir la qualification d'accident du travail.

Après une déclaration d'accident du travail, le salarié passera automatiquement devant le médecin du travail.

Un accident du travail est différent d'un accident de trajet (accident ayant entraîné une lésion et qui est survenu pendant le trajet effectué entre le lieu de résidence et le lieu de travail ou le lieu de travail et le lieu de restauration pendant la pause repas.

Cfdt:



MALADIES PROFESSIONNELLES

Il faut que le salarié ait un arrêt de 30 jours minimum. À la fin de l'arrêt de travail, l'employeur organise une visite auprès de la Médecine du travail, qu'il y ait **reprise ou pas.** Le médecin du travail ne peut pas prescrire de médicaments, ni d'arrêt de travail, mais c'est lui qui décide :

- Si le salarié est reconnu **apte** : il retrouve alors son poste précédent ou un poste équivalent, avec la même rémunération
- S'il y a **inaptitude avec reclassement** : Les IRP doivent être consultées et le reclassement doit être présenté au CSEE.
- S'il y a **inaptitude sans reclassemen**t : l'employeur doit alors licencier le salarié, mais il est redevable d'une indemnité spéciale de licenciement égale à un demi-mois de salaire par année d'ancienneté, d'une indemnité de préavis, ainsi qu'une indemnité complémentaire fixée par les juges si la raison de son licenciement trouve son origine dans la faute de l'employeur qui n'a pas préservé son état de santé.

Si une dépression survient à la suite d'une série de faits ou d'une détérioration progressive des conditions de travail, en l'absence de « fait précis survenu à une date certaine », il faut apporter la preuve que seul le travail est à l'origine de la dépression (conflit individuel, délabrement de la santé suite à harcèlement moral, à des changements d'organisation importants…)

C'est au travailleur, ou à ses ayants droit, d'effectuer les démarches de déclaration auprès de la CPAM dans un délai de 15 jours après la cessation du travail ou la constatation de la maladie. Le formulaire de déclaration de maladie professionnelle doit être accompagné d'un certificat médical initial descriptif établi par le médecin traitant et d'une attestation de salaire. C'est la CPAM qui décidera de reconnaître ou non l'origine professionnelle de la maladie et le notifiera dans un délai maximum de 3 mois, renouvelable une fois. Elle avertit de sa décision par lettre RAR le travailleur et l'employeur. Sans réponse dans les délais prévus, le caractère professionnel de la maladie est automatiquement retenu.

Contrairement à un abandon de poste, qui est un renoncement, l'inaptitude est la reconnaissance d'une maladie professionnelle et du fait que c'est l'entreprise qui en est responsable > les salariés y trouvent une certaine force pour rebondir

ACTION SYNDICALE



Priorité à l'écoute. Sans jugement et avec empathie : comprendre l'état émotionnel de l'autre.

Sortir de l'affectif pour rester dans le factuel et collecter des éléments pouvant constituer des preuves dans le dossier. (ex : « il ne m'aime pas » > quels sont les faits qui te font penser que…) **On ne cherche jamais la responsabilité interpersonnelle** > on cherche ce qui dysfonctionne sans attaquer personne (mails ou propos intempestifs ou irrespectueux, augmentation des objectifs, isolement, etc.). **Il faut chercher des solutions et pas des responsabilités** (sauf comportement irrespectueux ou violent).

Ne pas donner de conseils trop vite. Écouter, poser les questions nécessaires, ne donner les solutions qu'en fin d'entretien, le salarié sera plus réceptif et s'en souviendra mieux.

Rassurer : demander de l'aide est déjà en soi une bonne idée, afin de ne pas rester seul avec ses difficultés et ses doutes. Il est important de qualifier les faits et de sortir la personne d'un statut de victime en la déculpabilisant (tu n'es pas fragile, tu as subi…). Qu'elle sache qu'elle n'est pas seule dans cette situation, que les problèmes viennent de l'organisation du travail. Les salariés ont la tête dans le guidon et ils n'arrivent pas à prendre du recul sur les situations de travail.

Aux salariés qui refusent d'accomplir certaines tâches, il faut que ce soit justifié, car on a un lien de subordination avec nos managers (mais pas de soumission).

Redonner un rendez-vous physique ou téléphonique. Pour chaque dossier suivi, se mettre des échéances pour prendre des nouvelles afin que le salarié ait le sentiment d'avoir été accompagné et puisse se relancer, même après un licenciement.

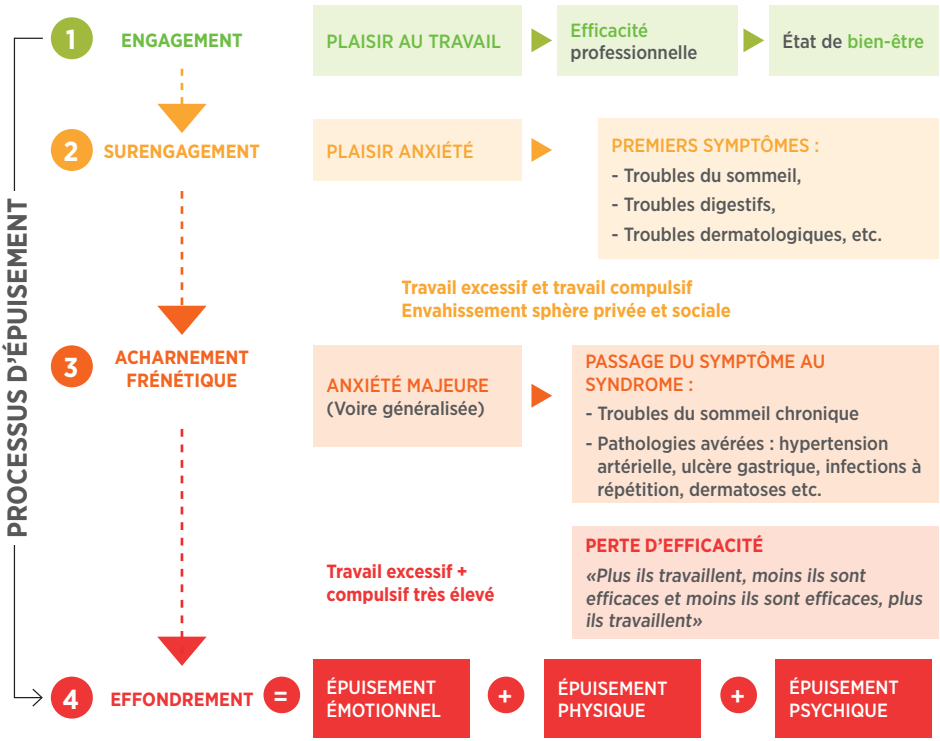
Toujours orienter les salariés vers leur médecin traitant, un psychologue ou un CMP (centre médico psychologique) afin qu'ils traitent les symptômes du mal-être au travail. En cas d'urgence (comportement suicidaire) il faut accompagner le salarié aux urgences ou urgences psychiatriques.

Nous ne devons pas nommer une maladie, ni le mot de harcèlement, mais juste les faits (perte de sommeil, prise de médicaments, nombre de mails reçus, propos irrespectueux, pression ressentie, absence de réponses, etc.)

Quand on accompagne un salarié, on peut mettre en place des solutions pour tout le monde. Chacun n'a pas les mêmes résistances ou seuils de tolérance, mais cela peut arriver à d'autres. Si la situation est grave, le CSEE a un droit d'alerte. Les élus peuvent écrire à la direction et, en cas d'inaction, faire un constat de manquement et en informer l'inspecteur du travail.

Cfdt:

SCHÉMA DES DIFFÉRENTES PHASES DU SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL



©Technologia

QUELQUES DÉFINITIONS

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Probabilité d'apparition de troubles, individuels ou collectifs, ayant pour origine l'environnement de travail. Les RPS impactent le travail, les collectifs et la santé des individus.

Les RPS n'existent pas juridiquement, mais on les retrouve dans la **loi sur la santé mentale** au travers des notions de stress et de harcèlement (risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi, les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental).

Syndicalement, c'est l'origine des RPS qui nous intéresse, les dysfonctionnements de l'organisation du travail qui les ont créés, et pas leurs conséquences (dépression, isolement, mal-être) qui doivent être prises en charge par des professionnels de la santé.



{...}

Pour qu'il y ait harcèlement, il faut qu'il y ait atteinte à la personne et nuisance (répétition et aspect dégradant)

LE HARCÈLEMENT MORAL

[art. L1152-1 du Code du Travail]

Agissements répétés, imposés par une ou plusieurs personnes qui ont pour effet une forte dégradation des conditions de travail du salarié, qui portent atteinte à ses droits et à sa dignité, ou altèrent sa santé physique ou mentale, ou compromettent son avenir professionnel. Même en l'absence de lien hiérarchique entre celui ou celle qui commet et celui ou celle qui subit.

HARCÈLEMENT SEXUEL

[art. L1153-1 du Code du Travail]

Fait d'imposer à une personne de façon répétée des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à ses droits et à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Est assimilé au harcèlement sexuel le fait 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 autre.

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Action, incident ou comportement qui s'écartent d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée, ou blessée. Elle peut être interne, si elle se manifeste entre travailleurs, y compris le personnel d'encadrement, ou externe si elle s'exprime entre les travailleurs (et le personnel d'encadrement) et toute personne présente sur le lieu de travail.

SEXISME

[Loi Rebsamen]

Considérer les personnes inférieures en raison de leur sexe, exprimer une différenciation déplacée fondée sur le critère du sexe. Les employeurs doivent sanctionner les comportements sexistes.

Le comportement d'un supérieur hiérarchique excédant les limites du pouvoir de direction, comme un ton excessif, des remarques inadaptées ou un comportement critiquable à l'égard du personnel, peuvent constituer un harcèlement moral (Cass. crim., 19 juin 2018, n° 17- 82.649).

FAUTE INEXCUSABLE DE L'EMPLOYEUR

[art L. 4121-1 à L. 4121-5 du Code du travail]

L'employeur a une **obligation de sécurité vis-à-vis de ses salariés** et c'est une obligation de résultat. Il doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé morale des employés. Si un salarié se retrouve en arrêt maladie ou en accident du travail à cause d'un harcèlement moral, l'employeur risque d'être considéré comme ayant commis une faute inexcusable.

C'est le cas si ces trois conditions sont réunies :

- l'employeur connaît ou aurait dû connaître la situation de harcèlement moral ;
- l'employeur ne prend pas de mesures pour y mettre fin ;
- la faute de l'employeur est une cause nécessaire de l'accident ou de la maladie.

Cfdt:

POUR ALLER PLUS LOIN
POINT JURIDIQUE

LA DIRECTIVE CADRE N°89/391/CEE DU 12 JUIN 1989 SUR L'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ DES TRAVAILLEURS.

Instaure le principe fondamental d'une adaptation du travail à l'homme (et pas l'inverse) et place l'évaluation des risques professionnels au sommet de la hiérarchie des principes généraux de prévention

---

LA LOI CADRE RELATIVE À LA PROTECTION DES TRAVAILLEURS N°91-1414 DU 31.12.1991

(art. L.4121 et s du Code du Travail)

Instaure l'obligation de sécurité et de résultat pour l'employeur, de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des travailleurs et l'obligation de procéder à l'évaluation des risques professionnels et met en œuvre les 9 principes généraux de prévention des risques professionnels : Eviter les risques, Evaluer les risques qui ne peuvent être évités, Combattre les risques à la source, Adapter le travail à l'homme, Tenir compte de l'état d'évolution de la technique, Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux, Planifier la prévention, Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle, Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

LE DÉCRET N°2001-1016 DU 5.11.2001

(art. R.4121 et s)

2 DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES :

1. Obligation pour l'employeur de transcrire les résultats de l'EvRP (l'évaluation des risques professionnels) dans un **document unique** qui contribue à l'élaboration du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels ; mis à jour annuellement, lors de tout aménagement important, lors d'apparition de nouveaux risques et en présence d'une information supplémentaire. Il est mis à la disposition des acteurs internes et externes.
2. Instauration d'un dispositif de sanctions pénales en cas de non-respect par l'employeur des différentes obligations.

CIRCULAIRE DRT N°6 18.04.2002

(décret du 5.11.2001)

Donne des précisions sur la forme et le contenu du Document Unique et précise que l'évaluation est le principal levier de progrès de la démarche de prévention

---

ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LE STRESS AU TRAVAIL DU 02/07/2008

Donne une définition du 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 ».*

Les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.

NOUVEAUTÉ 2019 Loi avenir et formation

[Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, art. 2, 3, 4, 5, 6, 122, 123] précise qu'un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes doit être nommé dans les CSE, quel que soit leur effectif.

GUIDE CONTRE LE HARCÈLEMENT SEXUEL

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/30645dicom-guidecontreharcelementsexuelvalv4bdok-2.pdf