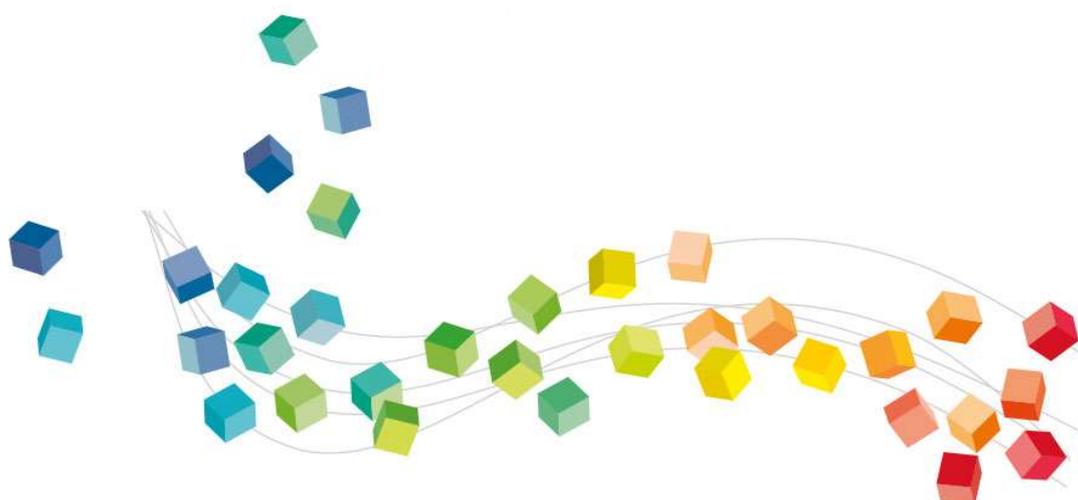




RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL : RÔLE DE CHACUN ET PROCÉDURES INTERNES

Formatrice : Odile Duez



LA LOI BIEN-ÊTRE

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est la loi de base dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail. Cette loi, également appelée la "loi bien-être", crée en effet un cadre sur la base duquel des arrêtés d'exécution ont été pris.

La plupart de ces arrêtés d'exécution sont rassemblés dans le Code sur le bien-être au travail.

L'ensemble des textes est consultable sur le site du SPF Emploi, travail et concertation sociale à l'adresse suivante : <http://www.emploi.belgique.be/>

Les textes repris dans cette section sont pour la plupart repris tels qu'ils apparaissent sur ce site.

Le bien-être au travail est défini comme l'ensemble des facteurs relatifs aux conditions de travail dans lesquelles le travail est exécuté:

- sécurité au travail
- protection de la santé du travailleur
- aspects psychosociaux du travail
- ergonomie
- hygiène du travail,
- embellissement des lieux de travail.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Le code du bien-être impose à l'employeur l'obligation générale de prendre les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Il doit pour cela respecter les principes de prévention.

Les principes suivants proviennent de la directive-cadre sécurité et santé:

- éviter les risques
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- combattre les risques à la source
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux
- prendre des mesures de protection collective par priorité à des mesures de protection individuelle
- 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 rendre plus supportable le travail monotone et le travail cadencé et d'en atténuer les effets sur la santé.

Tout employeur est obligé de mener une politique dans son entreprise pour promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Cette politique s'appuie sur le principe de l'analyse des risques.

L'analyse des risques permet à l'employeur de développer des mesures de prévention appropriées pour

- éliminer les dangers, (PRÉVENTION PRIMAIRE)
- prévenir les dommages, (PRÉVENTION SECONDAIRE)
- limiter les dommages. (PRÉVENTION TERTIAIRE)

La politique de prévention ne doit pas uniquement être centrée sur les risques classiques pour la sécurité et la santé des travailleurs (comme les risques qui découlent de l'utilisation de machines dangereuses ou de produits chimiques). Elle doit également porter sur les risques psychosociaux au travail.

L'intention de la législation est d'inciter les entreprises à mener une réflexion *a priori* sur les dangers présents dans l'entreprise et de prendre des mesures de prévention au niveau collectif pour prévenir les dommages à la santé des travailleurs.

Les procédures individuelles n'interviennent que lorsque la prévention collective n'a pas fonctionné.

ANALYSE DE RISQUES

Dans le cadre de l'analyse des risques générale qu'il réalise dans son entreprise, l'employeur identifie les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail. (Analyse des risques *a priori*)

Il tient compte entre autres des situations qui peuvent mener :

- au stress ou au burnout occasionnés par le travail;
- à un dommage à la santé du travailleur découlant de:
 - conflits liés au travail,
 - violence,
 - harcèlement moral,
 - harcèlement sexuel au travail.

L'employeur évalue ces risques psychosociaux en tenant compte des dangers liés aux composantes :

- de l'organisation du travail,
- du contenu du travail,
- des conditions de travail,
- des conditions de vie au travail,
- des relations interpersonnelles au travail.

L'employeur réalise l'analyse des risques avec la participation des travailleurs, via par exemple des questionnaires (pour des résultats quantitatifs) ou sous forme de groupes de discussion (pour des résultats plutôt qualitatifs).

Tous les travailleurs ne doivent pas forcément être entendus. Il peut s'agir uniquement de travailleurs représentatifs des différents postes de travail, surtout dans les grandes entreprises.

MESURES DE PRÉVENTION

Sur base de l'analyse des risques, l'employeur prend des mesures de prévention pour combattre les risques psychosociaux au travail.

Ces mesures de prévention peuvent prendre trois formes, selon que leur but est d'éliminer les dangers, de prévenir les dommages ou de limiter les dommages.

L'employeur ne prendra ces mesures de prévention que lorsqu'il a un impact sur le danger.

MESURES POUR ÉLIMINER LES DANGERS

Exemple:

- supprimer des objectifs de travail irréalistes ou peu clairs,
- répartir les tâches entre collaborateurs de manière équilibrée,
- introduire un code de conduite,
- ...

MESURES POUR PRÉVENIR LES DOMMAGES

Lorsque l'employeur constate, par exemple, qu'il ne peut pas diminuer les exigences élevées imposées aux travailleurs, il devra prévenir le dommage en adaptant les conditions de vie au travail ou les conditions de travail. De cette façon, le dommage à la santé des travailleurs peut être prévenu à temps.

De même, lorsqu'il y a une violente dispute entre deux personnes dans un service, une prise en compte rapide par l'employeur ou le chef de service permettra d'éviter que la situation se détériore à un point tel que toute collaboration devienne impossible. Les membres de la ligne hiérarchique ont d'ailleurs un rôle de détection des problématiques d'ordre psychosocial.

Lors de période de restructuration, il est utile de communiquer de manière adéquate pour limiter les risques psychosociaux engendrés par le changement.

MESURES POUR LIMITER LES DOMMAGES

Les procédures relatives aux demandes d'intervention psychosociale formelle et informelle contribuent à la limitation des dommages.

L'employeur doit également mettre en place des procédures d'urgence pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique au bénéfice des travailleurs confrontés à des événements traumatisants (c'est-à-dire qui ont provoqué la mort, de sérieuses blessures ou qui ont suscité une peur intense).

Quand des travailleurs, par exemple, sont victimes de violence de la part de tiers (par exemple lors d'une attaque à main armée dans une banque), l'accompagnement adapté des travailleurs permettra qu'ils puissent être remis au travail plus rapidement et d'éviter un stress post-traumatique trop important. La législation prévoit d'ailleurs une disposition particulière relative au soutien psychologique des travailleurs victimes de violence de la part de tiers.

L'employeur communique les résultats de l'analyse des risques au Comité pour la prévention et la protection au travail et demande l'avis du Comité sur les mesures de prévention collectives qui en découlent.

Les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique sont informés des résultats de l'analyse des risques et des mesures de prévention applicables.

MOYENS D'ACTION DU TRAVAILLEUR: LA PROCÉDURE INTERNE

Lorsqu'un travailleur estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail, il peut bien entendu toujours le faire savoir à son employeur ou à un autre supérieur hiérarchique. Il peut aussi faire appel à un membre du comité pour la prévention et la protection au travail ou à un délégué syndical. Il peut également demander une consultation spontanée au conseiller en prévention-médecin du travail s'il a des plaintes au sujet de sa santé qu'il met en relation avec son travail.

Outre ces possibilités, il existe une procédure interne spécifique qui est accessible aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail.

Cette procédure contient deux types d'interventions: l'intervention psychosociale informelle et l'intervention psychosociale formelle.

Les deux types d'intervention sont accessibles pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail mais également pour toutes les autres situations dans lesquelles il est question de problèmes psychosociaux au travail (stress, burn-out, conflits...).

Cette procédure interne doit être décrite dans le règlement de travail de l'entreprise.

INTERVENANTS

Le travailleur s'adresse soit à la personne de confiance soit au conseiller en prévention aspects psychosociaux en fonction de ses affinités avec l'une de ces personnes, de la confiance qu'il a en elles ou de leur proximité géographique.

Les coordonnées de la personne de confiance et du conseiller en prévention aspects psychosociaux (ou du service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel il travaille) doivent être reprises dans le règlement de travail ainsi qu'à un endroit facilement accessible pour les travailleurs (affiche, intranet...). C'est une obligation de l'employeur.

Si l'employeur ne remplit pas cette obligation, le conseiller en prévention du service interne, un délégué syndical, le conseiller en prévention-médecin du travail, l'assistant social ou l'inspection du Contrôle du bien-être au travail peuvent aider le travailleur à trouver cette information.

La consultation de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux doit pouvoir avoir lieu pendant les heures de travail.

Si l'organisation habituelle du temps de travail ne le permet pas, la consultation peut aussi avoir lieu en dehors des heures de travail pour autant qu'une convention collective ou que le règlement de

travail le prévoit. C'est par exemple le cas pour le travail de nuit ou le travail posté. Dans ce cas, le temps consacré à la consultation est considéré comme du temps de travail.

Les frais de déplacements sont aussi à charge de l'employeur, quel que soit le moment où la consultation a eu lieu (pendant les heures de travail, lors d'un congé de maladie,...). Si le travailleur veut faire usage de ce droit, il devra alors informer l'employeur de sa démarche auprès du conseiller en prévention ou de la personne de confiance.

NOTION DE PERSONNE DIRECTEMENT IMPLIQUÉE

Il s'agit de la personne (collègue, ligne hiérarchique, tiers...) vis-à-vis de laquelle le demandeur a un problème interpersonnel (par exemple un conflit, du harcèlement...) et qui est impliquée dans le cadre de la demande d'intervention psychosociale formelle ou informelle. Il n'y aura pas toujours de personne directement impliquée. Par exemple lorsqu'il est question de stress ou de burn-out, il n'y a pas d'autre personne directement impliquée mais c'est l'organisation du travail qui peut poser problème.

PHASE D'ÉCOUTE ET D'INFORMATION

Le travailleur peut s'adresser selon son choix à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il peut le faire personnellement mais aussi par téléphone, e-mail ou courrier.

La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux doivent alors, dans un délai de dix jours calendriers, entendre le travailleur et l'informer sur les possibilités d'intervention.

L'écoute du travailleur et la dispense d'informations peuvent se faire par téléphone ou pendant un entretien personnel et peuvent déjà avoir lieu lors du tout premier contact. L'objectif est de pouvoir bien circonscrire le problème et d'informer le travailleur sur la possibilité d'obtenir une solution de façon informelle ou formelle.

Lorsque cela se passe pendant un entretien personnel, le travailleur peut demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux de rédiger un document qui confirme l'entretien personnel (annexe 1).

Après avoir reçu l'information nécessaire, le travailleur va choisir quel type d'intervention il souhaite utiliser.

CHOIX DE LA VOIE INFORMELLE: LA DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE INFORMELLE

Lorsque le travailleur choisit d'utiliser la voie informelle, il introduit auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux une demande d'intervention psychosociale informelle.

Cette intervention consiste à rechercher une solution de manière informelle au moyen d'entretiens, d'interventions auprès d'une autre personne de l'entreprise ou de tentatives de conciliation. Le type d'intervention choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur.

ENTRETIENS

Dans certains cas, le demandeur peut trouver une aide utile uniquement par les entretiens personnels avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Ils accueillent le demandeur et écoutent activement sa problématique, et le conseillent sur les possibilités de solutions.

INTERVENTION AUPRÈS D'UNE AUTRE PERSONNE DE L'ENTREPRISE

Le demandeur peut demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux d'intervenir auprès d'une autre personne de l'entreprise (comme un supérieur hiérarchique, l'employeur lui-même, un membre du service des ressources humaines...).

Ce qui est demandé à cette personne peut être très varié et dépend du cas spécifique.

Il pourrait s'agir de demander à l'autre personne de prendre des mesures au niveau de l'organisation du travail (ex. description de fonction), des conditions de vie au travail (ex. répartition des travailleurs dans les bureaux) ou d'avoir un entretien avec la personne avec laquelle le demandeur est en conflit.

La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent seulement intervenir auprès d'une autre personne de l'entreprise après accord du demandeur.

CONCILIATION

Le demandeur peut demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux de démarrer une procédure de conciliation avec l'autre personne directement impliquée.

L'objectif de la procédure de conciliation est de responsabiliser les deux parties en instaurant un lieu de parole et d'écoute afin de rechercher un accord respectueux des intérêts des deux parties.

La conciliation n'exige pas nécessairement une rencontre entre les deux parties. La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent aussi mener une conciliation par entretiens individuels séparés.

L'employeur sera mis au courant de la problématique si le demandeur le demande expressément ou si l'intervention de l'employeur est nécessaire pour l'exécution de l'accord entre le demandeur et l'autre personne directement impliquée par la problématique. Sinon, la conciliation peut avoir lieu sans que l'employeur ne soit au courant.

FIN DE LA PHASE INFORMELLE

Cette phase se termine lorsqu'il y a une issue positive.

Elle se termine également lorsqu'aucun résultat n'est atteint ou lorsque le demandeur souhaite mettre fin à la phase informelle avant qu'elle ne soit complètement terminée.

Dans ces cas, il peut choisir de s'engager dans la voie formelle en introduisant une demande d'intervention psychosociale formelle.

CHOIX DE LA VOIE FORMELLE: LA DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE

La demande d'intervention psychosociale formelle est introduite auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Elle consiste à demander à l'employeur de prendre des mesures qui offrent une solution concernant la problématique psychosociale du demandeur.

Avant d'introduire la demande d'intervention psychosociale formelle, le travailleur doit avoir un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Cet entretien permet au travailleur de recevoir des informations sur:

- les éléments que doit contenir sa demande pour être valable
- le déroulement de la procédure
- les conséquences et les risques liés à l'introduction de la demande
- l'éventuelle protection contre les représailles
- ...

L'entretien personnel doit avoir lieu dans les dix jours calendriers après que le travailleur ait exprimé au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande formelle. Autant le travailleur que le conseiller en prévention aspects psychosociaux veillent à ce que ce délai soit respecté.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux atteste dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu. Le travailleur reçoit une copie de ce document.

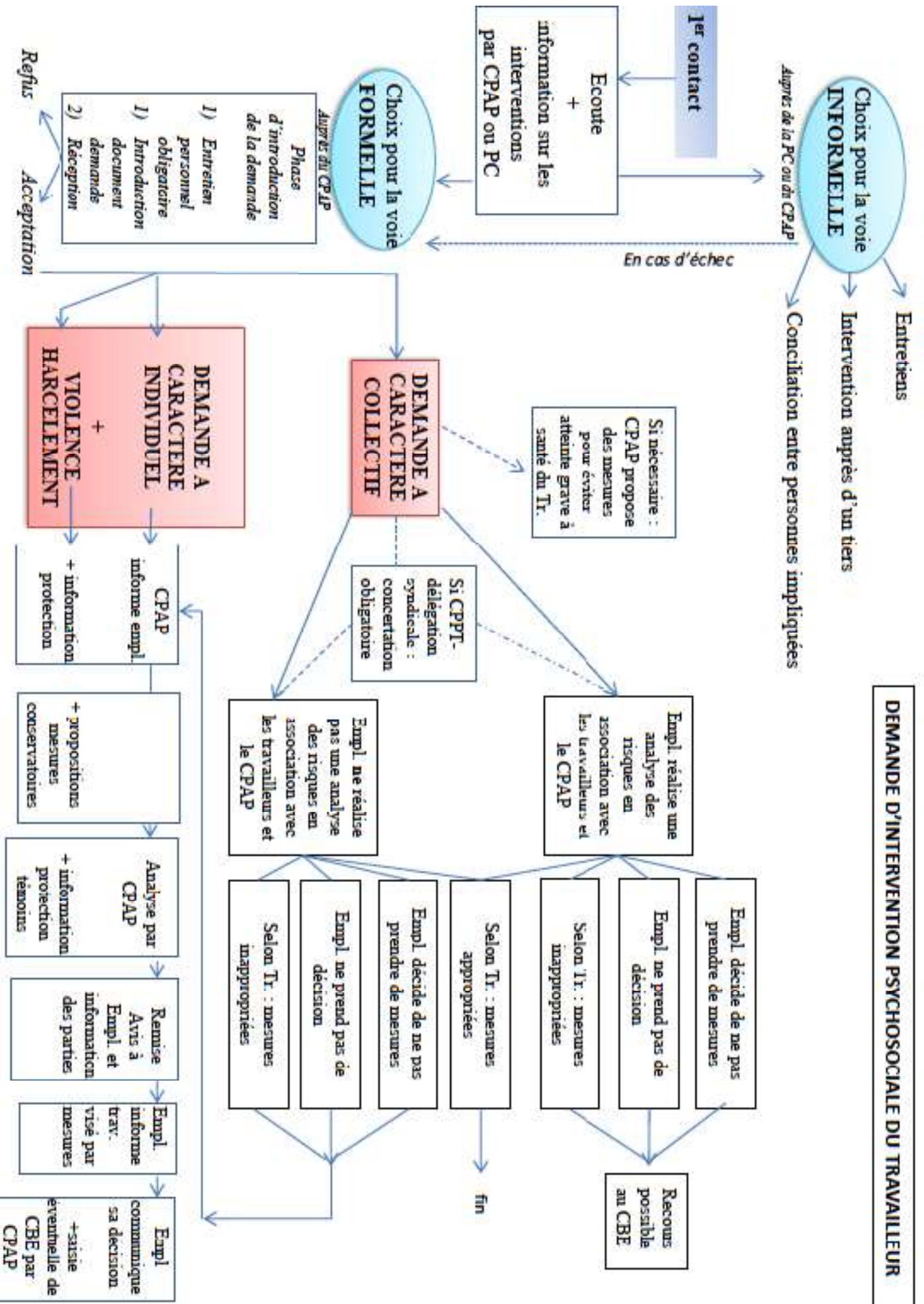
Le déroulement de la phase formelle est détaillé dans le schéma qui suit et expliqué sur le site du SPF Emploi, Travail et concertation sociale : <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=45975>

Il est mis fin à l'application de la procédure interne lorsque le travailleur considère que sa problématique est solutionnée. Si ce n'est pas le cas, par exemple parce que l'employeur n'a pas pris de mesures ou a pris des mesures inappropriées, le travailleur peut introduire une plainte auprès de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail ou éventuellement auprès de l'auditorat du travail (ou la police), ou introduire une action en justice auprès du tribunal du travail.

AUTRES INFORMATIONS LIÉES AU CADRE LÉGAL

Les informations concernant notamment les procédures externes, les spécificités liées aux tiers sur le lieu de travail, l'analyse des risques d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté, le rôle détaillé des différents acteurs du bien-être sont disponibles sur www.emploi.belgique.be

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DU TRAVAILLEUR



Les risques psychosociaux liés au travail recouvrent des risques professionnels qui portent aussi bien atteinte à la santé mentale que physique des travailleurs(euses) et qui ont un impact sur le bon fonctionnement et les performances des entreprises ainsi que sur la sécurité.

DÉFINITIONS

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

sont définis comme “la probabilité qu’un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s’accompagner d’un dommage physique suite à l’exposition à des composantes de l’organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquels l’employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger”.

Stress, harcèlement moral, burnout, conflits, suicide, abus d’alcool et de drogues sont les manifestations les plus connues de ces risques psychosociaux. Les conséquences de ces risques ont un coût important pour les travailleurs (santé physique et mentale), pour l’entreprise et la collectivité en général.

Selon une enquête nationale belge sur les conditions de travail portant sur 2500 travailleurs belges menée en 2015, au cours des 12 derniers mois¹:

- 3 travailleurs sur 10 (33%) ressentent la plupart du temps ou toujours du stress au travail;
- 7% ont fait l’objet d’intimidations ou de harcèlement;
- 3% ont subi des violences physiques.

L’ORIGINE DE CES RISQUES

se situe dans les conditions de travail et l’organisation du travail.

On parle des 5 T:

- **l’organisation du travail**: notamment la structure d’organisation (horizontale-verticale), la manière dont sont réparties les tâches, les procédures de travail, les outils de gestion, le style de management, les politiques générales menées dans l’entreprise...;
- **le contenu du travail**: la tâche du travailleur en tant que telle: la complexité et la variation des tâches, les exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions...), la charge mentale, la charge physique, la clarté des tâches...;

¹ Cette enquête a été organisée en collaboration avec la Fondation Européenne pour l’amélioration des conditions de travail de Dublin.

- **les conditions de travail:** les modalités d'exécution de la relation de travail: les types de contrat et d'horaires (le travail de nuit, le travail posté, les horaires atypiques...), les possibilités d'apprentissage, la gestion des carrières, les procédures d'évaluation...;
- **les conditions de vie au travail:** l'environnement physique dans lequel le travail est effectué: l'aménagement des lieux de travail, les équipements de travail, le bruit, l'éclairage, les substances utilisées, les positions de travail;
- **les relations interpersonnelles au travail:** cela regroupe les relations internes (entre travailleurs, avec le chef direct, la ligne hiérarchique...), mais également les relations avec les tiers, les possibilités de contact, la communication, la qualité des relations (coopération, intégration...).

On parle de souffrance relationnelle au travail lorsqu'une personne (ou un groupe de personnes) ressent un mal-être à cause des relations qu'elle vit sur son lieu de travail. Il s'agit par exemple de situations de conflits graves ou d'abus.

Lorsqu'il y a souffrance relationnelle, il est essentiel d'analyser la situation de façon globale et systémique. Rares sont les situations tranchées "bourreau-victime". La plupart du temps, on se trouve dans des situations plus complexes et l'impact du groupe, de l'organisation du travail et des conditions de travail ne sont pas à négliger.

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

se définit comme toute situation où une personne est menacée ou agressée psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

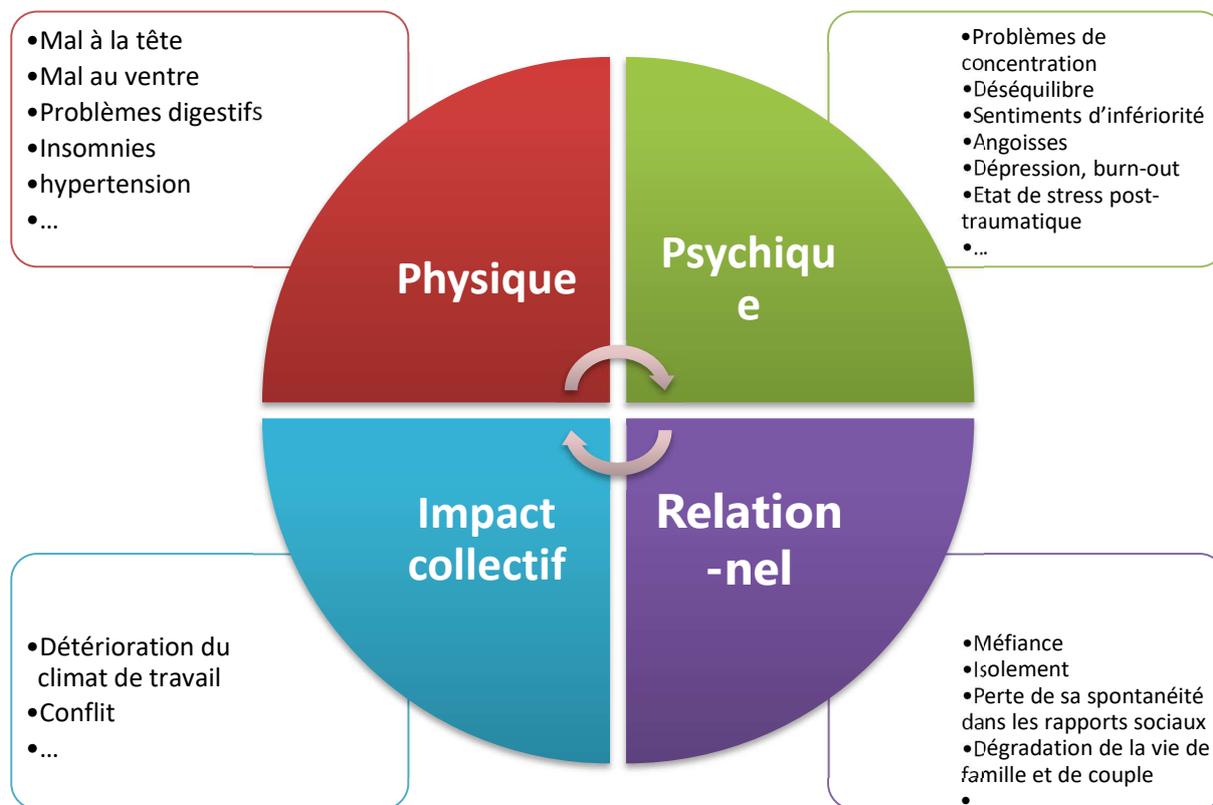
LE HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL

est défini comme un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne lors de l'exercice de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

LE HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL

se définit comme tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle et qui, volontairement ou non, porte atteinte à l'équilibre psychologique ou à l'environnement de travail.

CONSÉQUENCES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL POUR LES TRAVAILLEURS



CONSÉQUENCES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL POUR L'ORGANISATION

- Diminution des prestations de travail
- Diminution de la qualité du travail
- Baisse de la motivation
- Augmentation des accidents de travail
- Augmentation des absences
- Ambiance de travail tendue
- Retombées néfastes sur l'image de l'entreprise

LES FACTEURS DE RISQUES ET RESSOURCES AUX NIVEAUX INDIVIDUEL ET COLLECTIF SPÉCIFIQUES AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Les facteurs de risque sont l'« ensemble des éléments de nature organisationnelle, collective ou individuelle qui interfèrent de telle façon sur le danger qu'ils augmentent ou réduisent la probabilité de survenance des effets néfastes ainsi que leur ampleur ».

Quels que soient les dangers auxquels est soumis le travailleur, les effets sont différents en fonction des facteurs propres à l'individu. Par exemple, un travailleur expérimenté risque moins de souffrir de stress face à une nouvelle situation qu'un travailleur jeune et débutant. Ou encore, un travailleur ayant de bonnes relations avec ses collègues fera mieux face à une situation difficile qu'un travailleur étant dans un groupe où les relations de travail sont mauvaises. Certaines situations personnelles peuvent également interagir avec les facteurs de risques. Par exemple, un travailleur vivant une situation familiale difficile aura moins de ressources durant cette période pour faire face au stress lié au travail. À l'inverse, les problèmes rencontrés au travail peuvent envahir la vie privée d'une personne. Par exemple, avoir des horaires variables ou imprévisibles peut rendre l'organisation familiale très compliquée. Ou bien, le fait d'être harcelé moralement au travail peut contaminer la vie sociale de l'individu. C'est pourquoi il est important d'avoir une vision globale et de prendre en considération l'ensemble de la situation. C'est d'ailleurs là le sens même du principe de gestion dynamique des risques prévu dans la loi relative au bien-être des travailleurs.

En termes organisationnels, les ressources mises à la disposition du travailleur telles que la formation ou la reconnaissance, peuvent permettre de faciliter sa tâche et donc de réduire les risques psychosociaux. D'autres ressources peuvent être individuelles (ex. : tenant à la personnalité, à la vie privée du travailleur) ou collectives (soutien social des collègues, de la hiérarchie, etc.). Mais si certains travailleurs sont plus vulnérables en raison d'événements liés à leur vie privée, cela ne dispense pas l'organisation de sa responsabilité et de son obligation de prévention des risques professionnels, en veillant toutefois à ne pas interférer dans la vie privée du travailleur.

LE STRESS

« Le stress est une réponse non spécifique de l'organisme à toute demande d'adaptation » Hans Selye

C'est l'ensemble des réponses d'un organisme soumis à des pressions ou contraintes de la part de son environnement. Ces réponses dépendent toujours de la perception qu'a l'individu des pressions qu'il ressent.

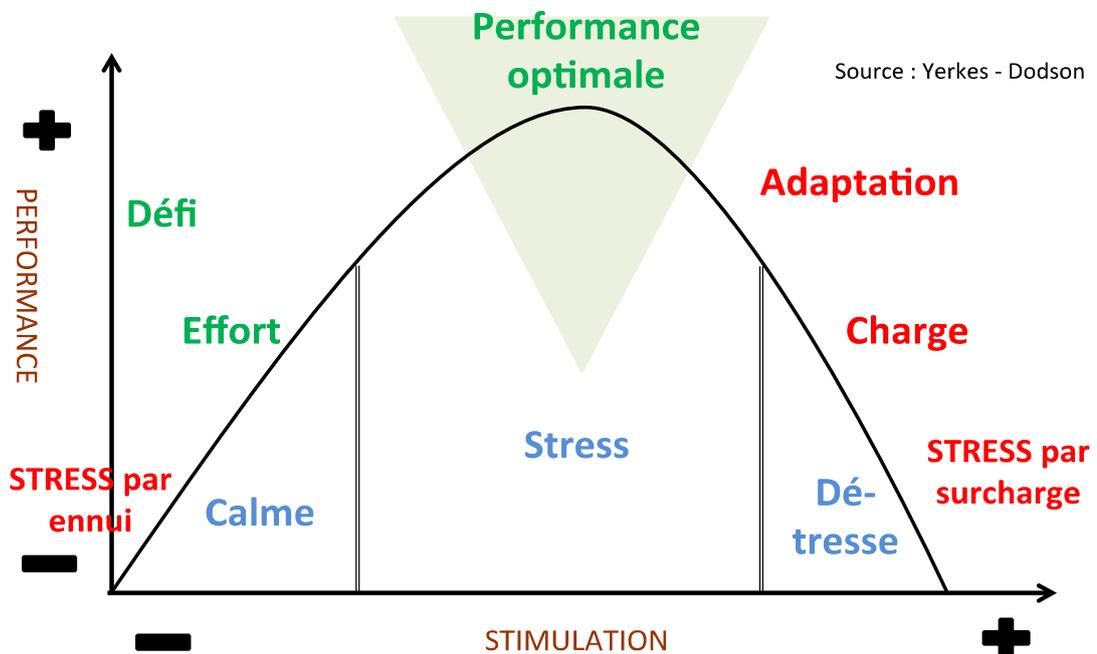
Selon la définition médicale, il s'agit « d'une séquence complexe d'événements provoquant des réponses physiologiques, psychosomatiques ».

Le mot stress vient du latin, stringere et stressus qui signifient serrer

Stress au travail, définition de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

« 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. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, 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. »

Stimulation et performance



2

LE BURN OUT OU SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Le burnout est un processus multifactoriel qui résulte de l'exposition prolongée (plus de 6 mois) en situation de travail à un stress persistant, à un manque de réciprocité entre l'investissement (exigences du travail, demande) et ce qui est reçu en retour (ressources), ou un déséquilibre entre des attentes et la réalité du travail vécue.

Définition du conseil supérieur de la santé septembre 2017

Terme qui vient de l'électronique

- surcharge de tension
- grillage des circuits

UN SYNDROME À 3 DIMENSIONS

- Epuisement professionnel
- Cynisme , dépersonnalisation
- Diminution de l'accomplissement personnel

SYMPTOMATOLOGIE

M.DELBROECK, P.VENARA, IFTS

	Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire	
	<i>Je vais bien et je tiens à me prévenir du burn-out</i>	<i>J'ai des symptômes d'épuisement et je veux échapper au burn-out</i>	<i>Je suis en plein burn-out et je veux en sortir</i>	
	1	2	3	
Tête	Pensées fluides Curieux Préoccupations ponctuelles en dehors du travail	Pensées récurrentes liées au travail Accélération des idées, étourderies	Oublis désorganisation déconcentration sentiment d'inefficacité	Sentiment d'incompétence Blocage sur tâches simples Pertes de repères, errance Peur de tout changement Perte d'estime de soi
Cœur	Expression et régulation simple des émotions Besoins sains retrait social adéquat	1ers signes de changt d'humeur Énerverment ou euphorie inhabituels	États excessifs impatience, perte d'humour Peurs, angoisses Relations perturbées	Impression de ne plus ressentir Clivage, retrait, isolement, cynisme, effondrement Passages à l'acte Difficultés à s'appuyer sur les gens même proches
Corps	Eutonie Fatigue normale comblée par le sommeil Appétit, libido	Sommeil modifié, tensions, crampes, tachycardie Maux de tête, orl	Sommeil, appétit perturbés Addictions, Maux de dos, peau, ventre, cœur 1ers arrêts de travail	Déficit immunitaire Troubles hormonaux (cortisol) Pathologies organiques variées (vasculaires, TMS...) Sidération Arrêts de travail prolongés

LA LOI BIEN-ÊTRE.....	2
POLITIQUE EN MATIÈRE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	2
ANALYSE DE RISQUES	3
MESURES DE PRÉVENTION.....	4
MESURES POUR ÉLIMINER LES DANGERS	4
MESURES POUR PRÉVENIR LES DOMMAGES	4
MESURES POUR LIMITER LES DOMMAGES.....	4
MOYENS D’ACTION DU TRAVAILLEUR: LA PROCÉDURE INTERNE	5
INTERVENANTS	5
NOTION DE PERSONNE DIRECTEMENT IMPLIQUÉE	6
PHASE D’ÉCOUTE ET D’INFORMATION.....	6
CHOIX DE LA VOIE INFORMELLE: LA DEMANDE D’INTERVENTION PSYCHOSOCIALE INFORMELLE.....	6
CHOIX DE LA VOIE FORMELLE: LA DEMANDE D’INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE	8
AUTRES INFORMATIONS LIÉES AU CADRE LÉGAL	8
<u>MIEUX COMPRENDRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX.....</u>	10
DÉFINITIONS	10
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL.....	10
L’ORIGINE DE CES RISQUES	10
LA VIOLENCE AU TRAVAIL	11
LE HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL	11
LE HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL	11
CONSÉQUENCES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL POUR LES TRAVAILLEURS	12
CONSÉQUENCES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL POUR L’ORGANISATION.....	12
LES FACTEURS DE RISQUES ET RESSOURCES AUX NIVEAUX INDIVIDUEL ET COLLECTIF SPÉCIFIQUES AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL.....	13
LE STRESS	14
LE BURN OUT OU SYNDROME D’ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL.....	15
UN SYNDROME À 3 DIMENSIONS	15
SYMPTOMATOLOGIE	15

