

ACRONYME

ARACT/ANACT : Association régionale / Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de santé au travail.

INRS : Institut national de recherche et de sécurité.

IPRP : Intervenant en prévention des risques professionnels.

IRP : Instances représentatives du personnel.

SPSTI : Service de prévention et de santé au travail interentreprise.

VOCABULAIRE

AGISSEMENT SEXISTE

L'article L1142-2-1 du code du travail donne une définition légale de l'agissement sexiste : « Tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

BURN-OUT

Le burn-out est un processus de dégradation du rapport de l'individu à son travail. Il se traduit par un épuisement émotionnel, physique et psychique qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel. Il s'installe en 3 phases progressives, même s'il peut donner l'impression de survenir d'un coup :

- Phase 1 : période de suractivité/surenchère au travail ;
- Phase 2 : fatigue intense, ennui, tristesse, sentiment de dévalorisation, perte de l'estime de soi ;
- Phase 3 : effondrement physique et psychologique.

DISCRIMINATION

Au sens juridique, une personne ou un groupe est victime de discrimination s'il subit un traitement défavorable ou inégal comparé à d'autres personnes ou d'autres situations.

Ce traitement défavorable se fonde sur l'un des 23 critères discriminatoires interdits par la loi : origine, sexe, situation de famille, grossesse, apparence physique, particulière vulnérabilité résultant d'une situation économique, apparente ou connue de son auteur, patronyme, lieu de résidence, état de santé, perte d'autonomie, handicap, caractéristiques génétiques, mœurs, orientation sexuelle, identité de genre, âge, opinion politique, activités syndicales, capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée. (Source : Article 225-1 du code pénal - modifié par la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité citoyenne).

Ce traitement défavorable intervient dans un domaine spécifié par la loi, tels que : l'accès à l'emploi, l'accès au logement, l'éducation (conditions d'inscription, d'admission, d'évaluation) ou la fourniture de biens et services (accès à une discothèque, à un restaurant, à un bâtiment public, souscription d'un crédit...). La discrimination est illégale et sanctionnée dans toutes les situations prévues par la loi.

Il existe deux formes de discrimination :

- Directe : lorsqu'elle est nettement visible, voire affichée ou revendiquée.
- Indirecte : quand des mesures apparemment neutres défavorisent, de fait, de façon importante, une catégorie de personnes. (Source : Loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 modifiée par la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016- art.86).

FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux peuvent trouver leur origine dans :

- des exigences liées au travail : intensité, complexité et contrainte de temps...
- des exigences émotionnelles : être confronté à la souffrance d'autrui, réguler les tensions avec le public, devoir cacher ses émotions...
- l'autonomie dans le travail : excès ou insuffisance de marges de manœuvre...
- les rapports sociaux au travail : absence de reconnaissance, qualité des relations dégradées, difficultés d'intégration, absence de coopération et de confiance...
- les conflits de valeur : devoir faire des choses que l'on désapprouve, qualité empêchée...
- l'insécurité de la situation de travail : changements organisationnels, précarité de l'emploi...



HARCÈLEMENT MORAL

L'article L.1152-1 du code du travail donne une définition légale du harcèlement moral : « Aucun salarié ne doit subir d'agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».

HARCÈLEMENT SEXUEL ET AGISSEMENTS SEXISTES

Le harcèlement sexuel est défini dans l'article L. 1153-1 du code du travail, en deux catégories :

Aucun salarié ne doit subir des faits :

1. Soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;

Le harcèlement sexuel est également constitué :

- a) Lorsqu'un même salarié subit de tels propos ou comportements venant de plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée ;
- b) Lorsqu'un même salarié subit de tels propos ou comportements, successivement, venant de plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition ;

2. Soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Les RPS sont des « 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 » (*Gollac & Bodier, 2011*). L'expression des RPS peut reposer sur l'usage de termes différents, évoquant des contextes variés de travail et conduisant à des formes diverses de mal-être. Mais il est toujours question : du travail, de ses contraintes et du vécu des situations professionnelles.

STRESS ET SES EFFETS

Un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme, mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses. (*Accord National Interprofessionnel (ANI) stress au travail – juillet 2008*).

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. Ils affectent également : la santé physique, le bien-être, la productivité de la personne qui y est soumis.

TRAVAIL PRESCRIT

Le travail prescrit est celui qui est demandé par la direction, les commanditaires, le management. Il est souvent formalisé par les procédures à respecter, les fiches de postes et les objectifs annuels. Il est assorti de résultats à atteindre. Pour y parvenir, l'entreprise met à disposition des moyens techniques (outils, équipements...) et des moyens humains (équipes, collègues) et met en place une organisation de travail. Le travail prescrit peut être plus ou moins clair, partagé et contraignant. Il peut être explicite ou implicite, formel ou informel.

TRAVAIL RÉEL

Le travail réel, ou « activité de travail », renvoie au travail tel qu'il se réalise concrètement : les objectifs effectivement poursuivis par le salarié, les modes opératoires et les stratégies réellement mises en oeuvre, les outils et ressources effectivement utilisés, les collègues sollicités, etc.

VIOLENCES

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique... (*Accord National Interprofessionnel (ANI) sur les violences et le harcèlement – mars 2010*).

Il existe 2 types de violences :

- La violence au travail interne qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement ;
- La violence au travail externe qui s'exprime entre les travailleurs (et le personnel d'encadrement) et toute personne présente sur le lieu de travail (y compris les clients).

