

PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL



Investissement dans la
Fibre des Territoires





Mariama Bah
Consultante formatrice



INTRODUCTION

- Durée : 1h30
- Vous pouvez poser vos **questions** pendant la formation
- Une **évaluation** **vous sera envoyée** à l'issue de la session.
- Le support **vous sera envoyé** par mail.

INTRODUCTION

Pourquoi cette formation ?

Obligation
légale

Montée en
compétence

Bien être au
travail

PROGRAMME

Définitions et chiffres clés harcèlement moral

Les causes du harcèlement moral

Les conséquences

Comment agir en prévention

Comment agir en situation

INTRODUCTION

**Pensez à signer
la feuille de présence**

INTRODUCTION

Les règles de la formation



INTRODUCTION

[TWI]

Définitions

Depuis quand ?

Depuis quand ?

2002



Article L.1152-1 du code du travail, créé par la loi de modernisation sociale de 2002

Comment le harcèlement moral est-il défini dans la loi ?



DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements qui ont pour ou pour une dégradation de ses conditions de susceptible de porter atteinte à ses et à sa d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements **répétés** qui ont pour ou pour une dégradation de ses conditions de susceptible de porter atteinte à ses et à sa d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour **objet** ou pour une dégradation de ses conditions de susceptible de porter atteinte à ses et à sa d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour **effet** une dégradation de ses conditions de susceptible de porter atteinte à ses et à sa, d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de **travail** susceptible de porter atteinte à ses et à sa, d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses **droits** et à sa d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa **dignité**, d'altérer sa santé ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé **physique** ou ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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.

Que dit la loi ?

1

Agissements répétés

Que dit la loi ?

2

Qui ont pour objet ou **pour effet** une dégradation des conditions de travail de la victime

Que dit la loi ?

3

Qui risquent de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, ou d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

1

Agissements répétés

2

Qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail de la victime

3

Qui risquent de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, ou d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Quiz

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Depuis que Romain a changé de service et que son manager a été remplacé, rien de ce qu'il fait n'est jamais satisfaisant. Son manager lui reproche régulièrement son "perfectionnisme ridicule », ce qu'il produit est systématiquement tourné en dérision devant ses collègues.

Harcèlement Pas harcèlement

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Depuis que Romain a changé de service et que son manager a été remplacé, rien de ce qu'elle fait n'est jamais satisfaisant. Son manager lui reproche régulièrement son "perfectionnisme ridicule », ce qu'il produit est systématiquement tourné en dérision devant ses collègues.

X Harcèlement Pas harcèlement

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Valérie, 34 ans : « J'ai vraiment du mal avec mon nouveau manager. Il veut faire des points toutes les semaines avec moi, il vérifie tout ce que je fais. La semaine dernière, il m'a dit que mon travail n'était pas satisfaisant et qu'il fallait progresser sur ma façon d'écrire. C'était dur ».

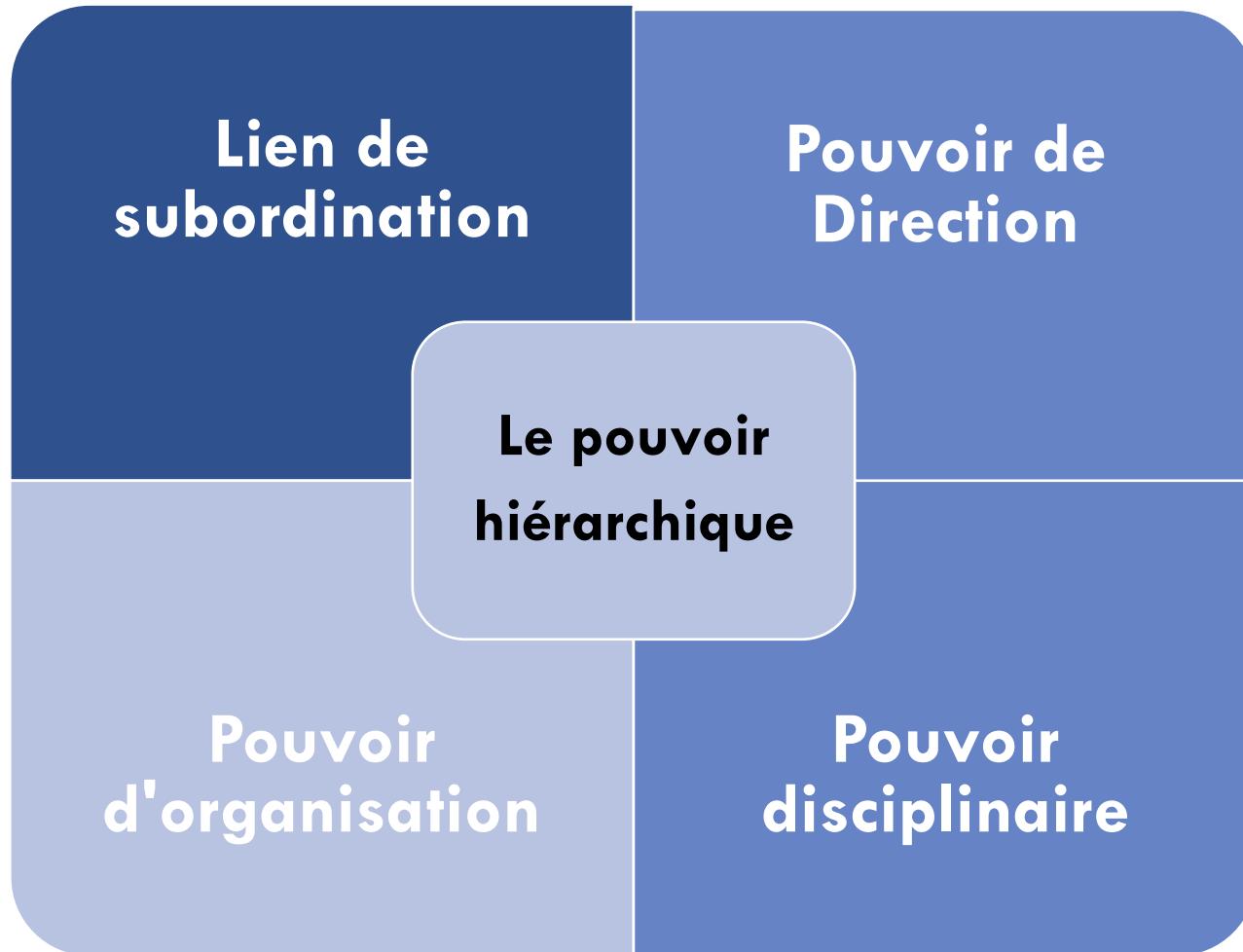
Harcèlement Pas harcèlement

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Valérie, 34 ans : « J'ai vraiment du mal avec mon nouveau manager. Il veut faire des points toutes les semaines avec moi, il vérifie tout ce que je fais. La semaine dernière, il m'a dit que mon travail n'était pas satisfaisant et qu'il fallait progresser sur ma façon d'écrire. C'était dur ».

Harcèlement Pas de harcèlement

COMMENT RÉAGIR



COMMENT RÉAGIR

Détournement du
lien de
subordination

Détournement du
pouvoir de
Direction

Harcèlement moral
= Détournement du
pouvoir
hiérarchique

Détournement du
pouvoir
d'organisation

Détournement du
pouvoir
disciplinaire

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Son chef lui lui a crié dessus hier matin en lui disant qu'elle était complètement idiote.

Harcèlement Pas harcèlement

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Son chef lui lui a crié dessus hier matin en lui disant qu'elle était complètement idiote.

Harcèlement Pas harcèlement

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Si le propos est délibérément offensant, il peut être défini comme une injure. Elle peut être à caractère sexiste, homophobe, raciste ou antisémite par exemple.

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

« Ines fait sans arrêt comme si je n'étais pas là. Le matin quand elle arrive elle ne me dit même pas bonjour, alors que son bureau est juste à côté du mien. Elle ne répond jamais à mes mails. Quand je prends la parole lors des réunions d'équipe, elle ne m'écoute pas et se met à regarder son téléphone. Je n'en peut plus. J'ai de plus en plus de mal à me concentrer. »

Harcèlement Pas harcèlement

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

« Ines fait sans arrête comme si je n'étais pas là. Le matin quand elle arrive elle ne me dit même pas bonjour, alors que son bureau est juste à côté du miens. Elle ne répond jamais à mes mails. Quand je prends la parole lors des réunions d'équipe, elle ne m'écoute pas et se met à regarder son téléphone. Je n'en peut plus. J'ai de plus en plus de mal à me concentrer. »

Harcèlement Pas harcèlement

Les jurisprudences

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

**Les jurisprudences
permettent de préciser les
différentes formes que peut
prendre le harcèlement
moral**

LES JURISPRUDENCES

Au regard de la jurisprudence, les situations qualifiées de harcèlement moral peuvent être classées en fonction de ces « groupes de caractéristiques » :

**Humiliations,
critiques
injustifiées ou
excessives**

**Discrédit,
conditions de
travail
dégradantes**

**Isollement, mise
à l'écart**

**Rétrogradation
et sanctions
injustifiées**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Quiz

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Depuis, qu'il a contesté la posture de son manager, Alec n'est plus invité aux réunions sur certains dossiers importants.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Depuis, qu'il a contesté la posture de son manager, Alec n'est plus invité aux réunions sur certains dossiers importants.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Lise se sent fatiguée. Son collègue se moque régulièrement d'elle en disant qu'elle est « un peu blonde » et que tout ce qu'elle fait est vraiment inutile.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Lise se sent fatiguée. Son collègue se moque régulièrement d'elle en disant qu'elle est « un peu blonde » et que tout ce qu'elle fait est vraiment inutile.

Humiliations/ critiques injustifiées

Isolement/ mise à l'écart

Rétrogradations/ Sanctions injustifiée

Discrédit/ Conditions de travail

dégradantes

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS



Article L1142-2-1 du code du travail

« Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme 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. »

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

A son retour de congé parental, Anna n'a pas retrouvé le même poste qu'avant. Elle ne pilote plus de dossiers directement. On lui demande de gérer uniquement des tâches de secrétariat.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

A son retour de congé parental, Anna n'a pas retrouvé le même poste qu'avant. Elle ne pilote plus de dossiers directement. On lui demande de gérer uniquement des tâches de secrétariat.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Le manager de Sam dit régulièrement à tous ses collègues que Sam ne sert à rien et qu'il n'a pas les compétences requises pour le poste.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Le manager de Sam dit régulièrement à tous ses collègues que Sam ne sert à rien et qu'il n'a pas les compétences requises pour le poste.

- Humiliations/ critiques injustifiées**
- Isolement/ mise à l'écart**
- Rétrogradations/ Sanctions injustifiée**
- Discrédit/ Conditions de travail dégradantes**

LES JURISPRUDENCES

**Humiliations,
critiques
injustifiées ou
excessives**

**Isolément, mise
à l'écart**

**Rétrogradation
et sanctions
injustifiées**

**Discrédit,
conditions de
travail
dégradantes**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Quiz

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Combien de salarié.e.s ont été ignoré.e.s par une ou plusieurs personnes dans le cadre de leur travail en un an ?

1. 5 %
2. 10 %
3. 15 %

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Combien de salarié.e.s ont été ignoré.e.s par une ou plusieurs personnes dans le cadre de leur travail en un an ?

1. 5 %
2. 10 %
- 3. 15 %**

DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Combien de salarié.e.s déclarent avoir fait l'objet de comportements hostiles dans le cadre de leur travail en un an ?

1. 11 %
2. 25,5 %
3. 29,5 %

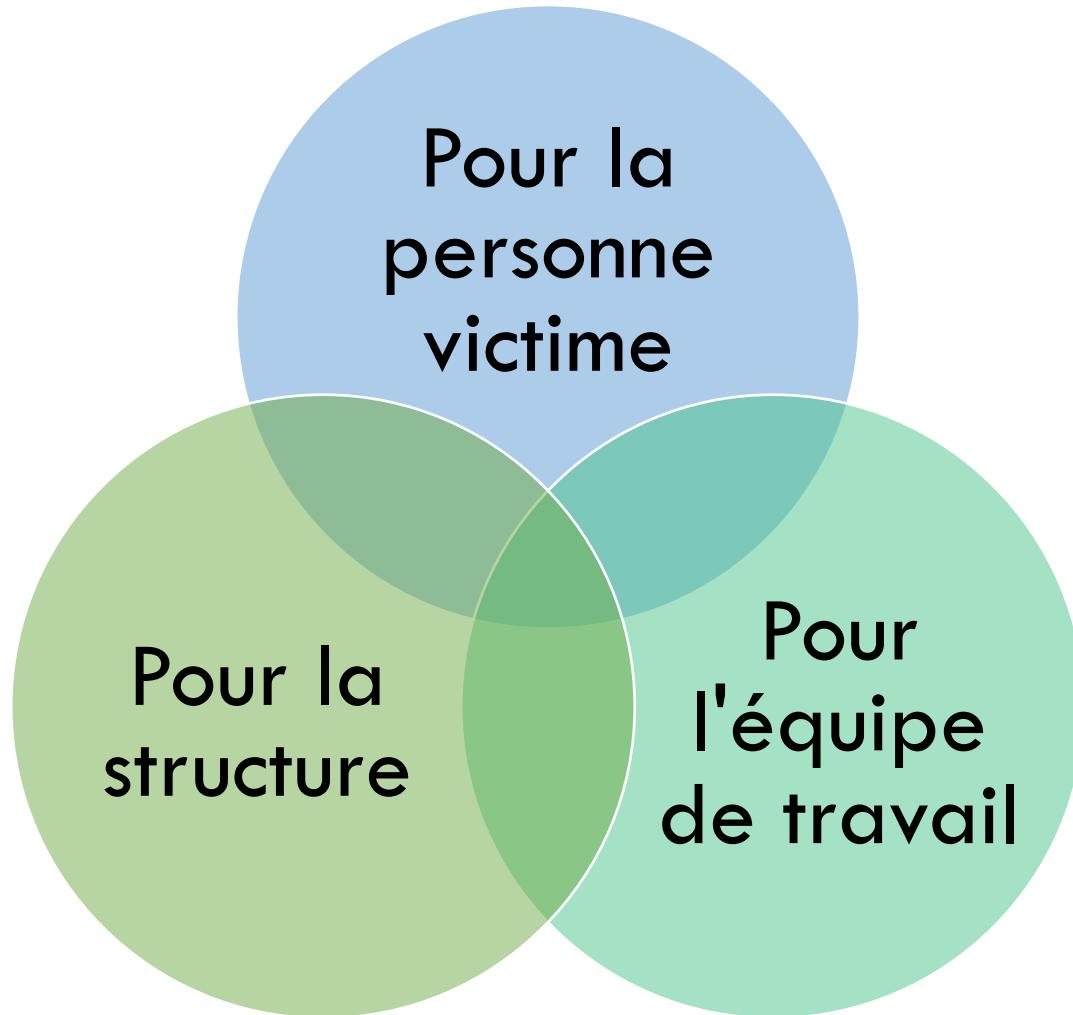
DÉFINITIONS ET CHIFFRES CLÉS

Combien de salarié.e.s déclarent avoir fait l'objet de comportements hostiles dans le cadre de leur travail en un an ?

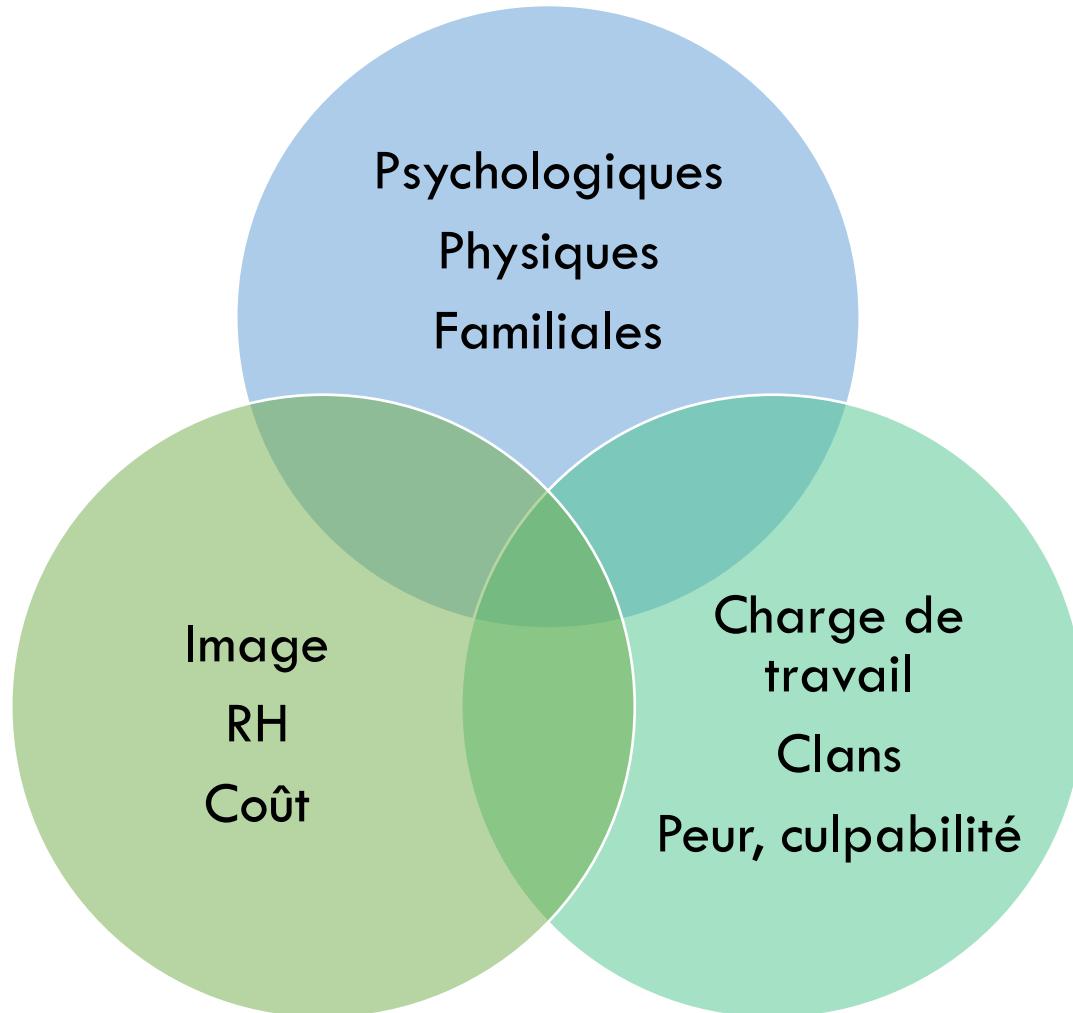
1. 11 %
2. 25,5 %
- 3. 29,5 %**

Les conséquences du harcèlement moral

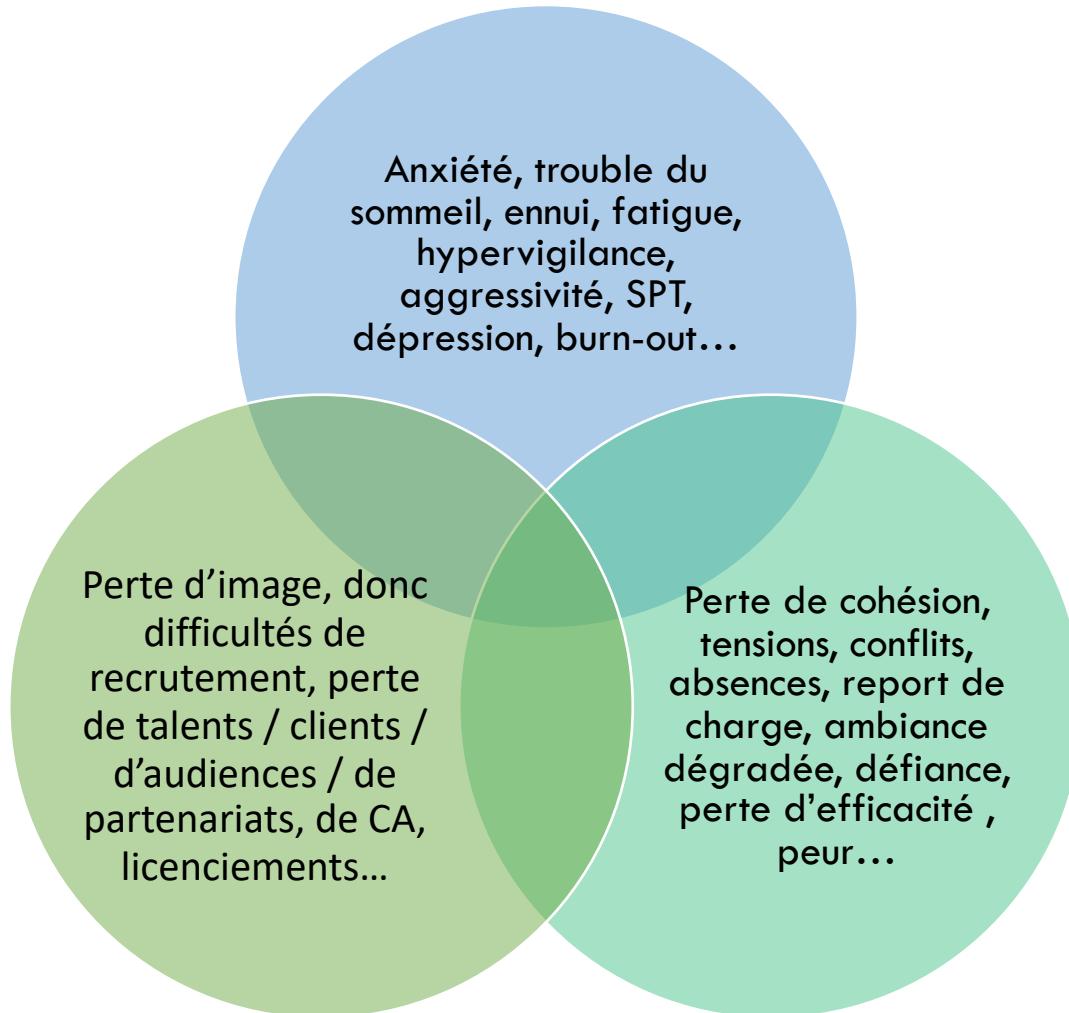
LES CONSÉQUENCES DES VIOLENCE



LES CONSÉQUENCES DES VIOLENCES



LES CONSÉQUENCES DES VIOLENCE



Les causes du harcèlement moral

LES CAUSES DES VIOLENCES

Des comportements individuels

Une organisation du travail porteuse de risques psychosociaux

LES CAUSES DES VIOLENCES

Pourquoi ces situations perdurent ?

LES CAUSES DES VIOLENCES

La banalisation



LES CAUSES DES VIOLENCE

Le silence



Les risques psychosociaux

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



Identifiez des éléments de l'organisation ou des conditions de travail qui peuvent poser des difficultés aux équipes ou avoir des effets sur leur santé.

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'intensité et la complexité du travail

Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres

Les relations de travail

Les exigences émotionnelles

Les conflits de valeur

L'insécurité dans l'emploi

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

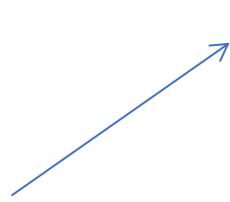
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**



- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »**
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « **Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable.** »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

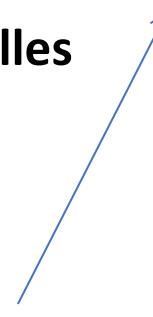
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**

- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- 1. L'intensité et la complexité du travail**
- 2. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres**
- 3. Les relations de travail**
- 4. Les exigences émotionnelles**
- 5. Les conflits de valeur**
- 6. L'insécurité dans l'emploi**



- A. « Cette année je ne suis pas parvenue à mes objectifs mais ils n'étaient pas vraiment réalistes »
- B. « Je n'aime pas trop vendre ce produit, je trouve que c'est un peu de l'arnaque pour les clients, c'est pour faire du chiffre. »
- C. « Le client a toujours raison, donc il faut toujours rester calme même lorsqu'il est désagréable. »
- D. « Avec les nouvelles ordonnances, on a perdu beaucoup de subventions et iels risquent de devoir supprimer des postes. »
- E. « Je suis la seule à tenir ce type de poste et je suis très isolée par rapport au reste du collectif. »
- F. « Je dois faire valider tous mes mails par mes chefs. »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'intensité et la complexité du travail

Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres

Les relations de travail

Les exigences émotionnelles

Les conflits de valeur

L'insécurité dans l'emploi

Comment agir ?

Responsabilités légales et procédures

LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR



L'employeur est tenu par la loi de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés



Article L. 4121-1 du Code du travail.

LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR

« 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 »



Article L4121-1 du Code du travail



LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR

« L'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral. »



Article L1152-4 du Code du travail

LES PROCÉDURES

Procédure	Comment la déclencher ?	Auprès de qui ?	Qui mène la procédure ?	Qui est mis en cause ?
Procédure disciplinaire	Signalement	Service RH ou direction	Employeur	Personne mise en cause
Procédure pénale	Plainte ou article 40	Gendarmerie, commissariat ou procureur	Procureur (État)	Personne mise en cause
Procédure civile (travail)	Recours	Tribunal administratif (public) ou Prud'hommes (privé)	La victime	L'employeur

COMMENT AGIR ?

Prévenir

Détecer

**Accueillir la parole et
signaler**

Comment
agir en
prévention ?

COMMENT AGIR ?

Comportements
individuels

Organisation
du travail

COMMENT AGIR ?

Comportements
individuels

COMMENT AGIR ?

Prévenir :
quels outils ?

PRÉVENIR



PRÉVENIR



Exemplarité

COMMENT AGIR ?

Comportements
individuels

Organisation
du travail

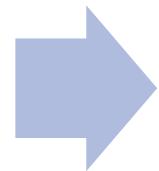
COMMENT AGIR ?

Organisation du
travail

LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR

Evaluer les risques

Organisation
du travail



Violences
internes

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'intensité et la complexité du travail

Le manque d'autonomie et de marges de manœuvres

Les relations de travail

Les exigences émotionnelles

Les conflits de valeur

L'insécurité dans l'emploi

Détecter

DÉTECTOR

**4 outils proposés
pour améliorer la
détection des
violences au travail.**

DÉTECTOR

Quel est le moyen le plus efficace de détecter des violences ?



DÉTECTOR

Quel est le moyen le plus efficace de détecter des violences ?

Poser la question



DÉTECTOR

4 outils

Poser la question



DÉTECTOR

Reconnaître les signaux faibles

Reconnaître les signaux faibles



DÉTECTOR

4 outils

Poser la question

Reconnaitre les signaux faibles

DÉTECTOR

Prendre les **signalements**
et alertes au sérieux



DÉTECTOR

Rumeur



**Information à
vérifier**



DÉTECTOR

4 outils

Poser la question

Reconnaitre les signaux faibles

Prendre les signalements au sérieux

DÉTECTOR

Identifier les personnes « à risque »

DÉTECTOR

Identifier les personnes « à risque »

Particulière vulnérabilité :
situation de divorce, de deuil etc



DÉTECTOR

Identifier les personnes « à risque »

Personnes concerné·e·s par
d'autres critères de discrimination



DÉTECTOR

4 outils

Poser la question

Reconnaitre les signaux faibles

Prendre les signalements au sérieux

Identifier les personnes « à risque »

Accueillir la
parole et signaler

ETUDE DE CAS

« Mme N. n'arrête pas de me faire des remarques humiliantes sur mon travail, directement ou indirectement. Parfois, je l'entends dire aux autres que Mr D, celui qui était là avant moi, était beaucoup plus efficace. Elle n'arrête pas d'intervenir dans mes conversations quand on vient me demander des informations, en disant que je n'y connais rien. Je n'en peux plus. Je viens avec la boule au ventre. »

ACCUEILLIR LA PAROLE



Comment se sent une personne qui vient témoigner de faits de violences ?

ACCUEILLIR LA PAROLE

**Lorsqu'on accueille une personne,
deux éléments à ne pas oublier.**

Empathie

Non jugement

ACCUEILLIR LA PAROLE



**« Tu as bien fait de venir me voir
Ce que tu me décris pourrait être qualifié de ...
Ce que tu me décris est grave et interdit
Je peux t'aider
On va signaler »**

ACCUEILLIR LA PAROLE



**Si la personne ne
veut pas signaler ?**

ACCUEILLIR LA PAROLE

1.

•

2.

•

3.

•

ACCUEILLIR LA PAROLE

1.

- Obligation

2.

•

3.

•

ACCUEILLIR LA PAROLE

1.

- Obligation

2.

- Anonymat

3.

-

ACCUEILLIR LA PAROLE

1.

- Obligation

2.

- Anonymat

3.

- 2-3 jours de délais

ACCUEILLIR LA PAROLE

🚫 Les éléments à éviter

Renvoyer la faute sur la personne qui signale

Relativiser / Minimiser

Submerger la personne de questions

Proposer une médiation si les faits s'apparentent à des violences

ACCUEILLIR LA PAROLE



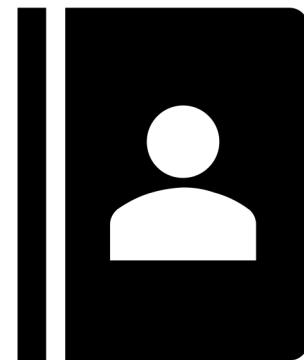


Pensez à prendre des notes afin de produire un témoignage écrit pour le signalement.

ACCUEILLIR LA PAROLE

À qui écrit-on ?

Au service RH ou à la direction



ACCUEILLIR LA PAROLE

**Écrire le mail de
signalement**



ACCUEILLIR LA PAROLE

L'objet : « SIGNALEMENT / TW... »

Pré-qualifier : « M/Mme ... est venue ce jour dans mon bureau pour me décrire des faits pouvant s'apparenter à ... »

Citer : « Il / Elle dit que... » (verbatim / citation exacte)

Analyser : « Je constate que ... » (fatigue, pleurs, tremblements, retards, absences... à partir des faits objectifs observés)

Rappeler les obligations légales : (signalement / obligation de l'employeur de prévenir, enquêter faire cesser, et sanctionner les violences si les faits sont établis + article 40)

Les interlocuteurs et interlocutrices dédiés

LES INTERLOCUTEUR·ICES (INTERNE)

Supérieur.e
Hiérarchique

Responsable des
RH de proximité

Assistant.e de
prévention

Assistant.e de
service social

Médecine de
prévention

Psychologue du
travail

Inspecteur.trice.s
santé au travail

Correspondant.e
handicap

Représentant.e.s
du personnel

LES INTERLOCUTEUR·ICES (EXTERNE)

Le Défenseur des
droits

La police ou la
gendarmerie

Les associations
spécialisées (SOS
homophobie, ...)

Les
professionnel.le.s
de santé

La justice

Conclusion et évaluation



Vous souhaitez être au courant des dernières actualités sur les questions d'égalité, de violences sexistes et sexuelles et de lutte contre les discriminations ? Inscrivez vous à la newsletter Egal'Actu !



ACTUALITÉS RUBRIQUES ▾ AGENDA ON AIME, ON PARTAGE NOUS CONTACTER



AGENDA

Mardi 26 avril : La Journée de la visibilité lesbienne fête ses 40 ans !

Groupe Egaé - avril 29, 2022



La définition du harcèlement sexuel évolue : concrètement, qu'est-ce qui change ?

Groupe Egaé - avril 28, 2022



L'Observatoire des Inégalités lance le site discrimination.fr

Groupe Egaé - avril 28, 2022



17 mai : journée mondiale contre les LGBTphobies

Groupe Egaé - mai 11, 2021

Cet article est tiré des informations diffusées par la Fondation Émergence, structure canadienne, à l'occasion du 17 mai.

Recevez nos actualités

Adresse email

Je m'inscris



<https://egalactu.com/>

GROUPE
egae



contact@groupe-egae.fr

www.groupe-egae.fr