

### Qualité des relations avec les collègues et la hiérarchie, violence au travail, clarté et justice de l'organisation.



La qualité des relations, l'ambiance de travail et le soutien collectif jouent un rôle important sur le bien-être ou la souffrance au travail. Dans les Hautes-Alpes : 6% des salariés déclarent avoir des relations non satisfaisantes avec la hiérarchie et 3% avec les collègues ; 14% des salariés estiment que leur travail n'est pas reconnu.  
(Résultats de l'observatoire EVREST05 pour 2020-2021-2022)

**Des solutions existent pour prévenir les risques liés à la dégradation des rapports sociaux :  
Demandez conseil à votre Médecin du Travail !**

## SENSIBILISER / IDENTIFIER

### LES SIGNES D'ALERTE

- Vos consignes de travail sont souvent floues ou contradictoires,
- Vous êtes témoin ou vivez des relations conflictuelles (avec vos collègues ou la hiérarchie),
- Vous avez le sentiment d'être mis à l'écart du collectif,
- Vous ne vous sentez pas reconnu dans votre travail,
- Vous avez le sentiment d'être traité différemment,
- Vous ne vous sentez pas suffisamment aidé ou soutenu,
- Vous pensez que votre travail n'est pas utile aux autres.

### LES EFFETS SUR L'INDIVIDU

- Perte d'utilité et de sens du travail, désinvestissement,
- Perte de confiance en soi,
- Troubles du sommeil, maux de dos, maux de ventre...,
- Troubles de l'humeur, troubles anxieux et dépressifs,
- Conduites addictives (consommation médicaments, alcool, drogues...),
- Isolement professionnel, personnel.

### LES EFFETS SUR LE COLLECTIF

- Ambiance détériorée, phénomène du « bouc émissaire », rumeurs...,
- Conflits, violence (discrimination, harcèlement moral et sexuel),
- Qualité du travail amoindrie,
- Objectifs de production non atteints,
- Répartition inadéquate de la charge de travail,
- Augmentation des comportements de retrait (absentéisme, retard, voir même sabotage) ou présentéisme,
- Perte de crédibilité par rapport aux clients et aux partenaires.

**Ces conséquences sur le travail peuvent favoriser l'émergence d'autres facteurs psychosociaux (conflits de valeurs, charge de travail,...) et contribuer à une baisse de la productivité. En revanche, des rapports sociaux de qualité peuvent limiter les effets négatifs d'une intensité de travail trop forte ou d'un manque de marge de manœuvre. Chacun a son rôle à jouer sur le plan relationnel.**

## ÉVALUER LE RISQUE

Chacun est acteur de la prévention



L'employeur

a l'obligation de réaliser l'évaluation des risques (charge mentale, ressenti des salariés...). Il prend toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé mentale des salariés.

L'ENTREPRISE



Le salarié

s'implique autant que possible dans la définition des objectifs et des moyens pour les atteindre (fiche de poste, procédures...). Il alerte l'employeur et/ou le médecin du travail s'il se sent en difficulté dans son travail.



Le médecin du travail  
ou l'infirmier

conseille l'employeur et les salariés pour éviter les altérations de la santé dans le respect de la confidentialité. Il oriente si besoin vers la psychologue du travail du GEST05.

LE GEST05



L'intervenant en prévention  
des risques professionnels

aide à évaluer les risques psychosociaux (questionnaires, entretiens individuels et/ou collectifs ...) et propose des actions d'amélioration.

# AGIR

## ORGANISER LE TRAVAIL

- Définir un organigramme et des fiches de poste (rôle et responsabilités de chacun),
- Elaborer des consignes claires et non contradictoires,
- Donner les moyens pour réaliser un travail de qualité et assurer un soutien technique,
- Eviter la concurrence entre salariés,
- Organiser la résolution des problèmes (coopération entre salariés, soutien de la hiérarchie).

## CRÉER ET RENFORCER LE SOUTIEN COLLECTIF

- S'assurer de la bonne intégration des nouveaux embauchés,
- Former au management les personnes qui ont des fonctions d'encadrement,
- Prévoir des réunions structurées pour échanger sur le travail, les difficultés, la répartition des tâches,
- Éviter les interférences entre les domaines privés et professionnels.

## PRÉVENIR LA VIOLENCE INTERNE AU TRAVAIL

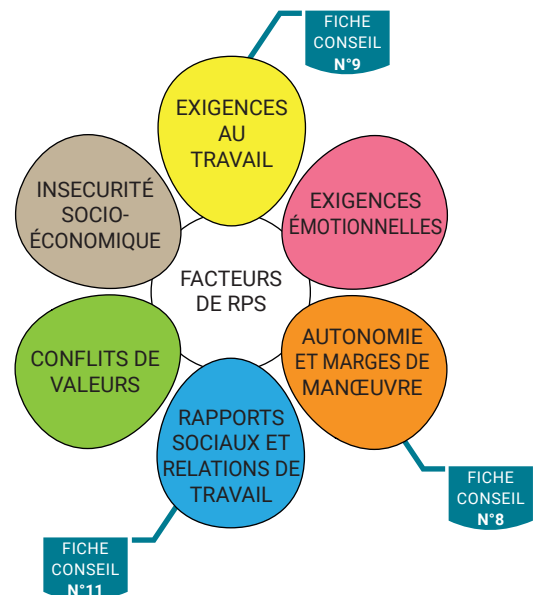
- Veiller au respect entre collègues, entre salariés et hiérarchie. Repérer et gérer les conflits au fur et à mesure, ne pas attendre,
- L'employeur a l'obligation de prendre toutes les dispositions nécessaires pour prévenir le harcèlement moral et sexuel, et pour appliquer le principe de non-discrimination,
- Agir en cas de plainte et/ou de suspicion de discrimination, de harcèlement moral et sexuel (sensibilisations, affichages, définir une «conduite à tenir», désigner un référent harcèlement...),
- En cas de suspicion de discrimination, c'est à l'employeur de prouver qu'il n'a pas discriminé le salarié plaignant (et non pas au salarié de prouver qu'il a été discriminé).

## RECONNAISSANCE

- Favoriser les signes de reconnaissance symbolique (félicitations, distinctions...),
- Mettre en place la reconnaissance économique (rémunération, perspectives de carrière...),
- Profiter de l'entretien annuel pour aborder la reconnaissance au travail.

# FORMER / INFORMER

- La prévention des risques liés à des rapports sociaux dégradés et un faible soutien collectif doit passer par une analyse et une action combinée sur les autres facteurs de risques psychosociaux (RPS) au nombre de 6 (cf. schéma).
- Le cumul de plusieurs facteurs peut engendrer de la souffrance et du désinvestissement au travail. Il est nécessaire d'identifier, d'évaluer et d'analyser les facteurs de RPS présents dans votre structure. Pour ce faire, le GEST05 vous écoute, vous conseille et peut vous accompagner dans vos actions d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux. Si vous souhaitez en savoir plus, vous pouvez contacter votre médecin du travail.



## EN SAVOIR PLUS

- Brochure « Comment mieux vivre au travail » de la CPID (Commission Paritaire Interprofessionnelle Départementale) des Hautes-Alpes.
- Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », p115-122 ; DARES, DREES, avril 2011.
- Consulter les sites : [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) / [www.anact.fr](http://www.anact.fr)

Groupement des Entreprises  
pour la Santé au Travail



VOTRE PARTENAIRE  
SANTÉ TRAVAIL

04 92 51 34 23  
Gap - Embrun - Briançon  
[www.gest05.org](http://www.gest05.org)  
[www.presanse-pacacorse.org](http://www.presanse-pacacorse.org)