

# Vous vous sentez mal au travail ?

*Vous pouvez agir...*

## Au sein du Conseil général

### Une écoute professionnelle

Des professionnels soumis au secret sont à votre disposition. Les assistantes sociales du personnel vous offrent un espace de parole neutre et confidentiel permettant de rompre votre isolement et d'analyser votre situation. Le médecin du travail évalue à votre demande les conséquences de cette situation sur votre état de santé.

### Un accompagnement sur mesure

Au delà de ces entretiens d'écoute, vous pouvez, si vous le souhaitez, être accompagné par les services de la direction des ressources et relations humaines, dans la recherche de solutions (gestion de conflit, médiation, étude de poste de travail et de son contexte, projet professionnel...). En cas de non aboutissement, vous pouvez saisir le comité d'experts (composé du directeur général des services ou de son représentant, de la directrice des ressources et des relations humaines, de la responsable du pôle qualité de vie au travail, de l'assistante sociale du personnel, du médecin du travail et d'un représentant au choix de l'agent.), chargé de proposer un compromis acceptable.

**Une procédure particulière est mise en œuvre lorsqu'il y a présomption de harcèlement : une enquête administrative peut être engagée.**

## En dehors du Conseil général

Vous pouvez vous adresser à la consultation de souffrance au travail du centre hospitalier d'Amiens (équipe pluridisciplinaire composée de psychologues, médecins...) et/ou à votre médecin traitant, la priorité étant de consulter un professionnel qualifié.

Un dépôt de plainte pour harcèlement peut être effectué auprès du Procureur de la République ou d'un service de police ou de gendarmerie.

### Certains signes peuvent être révélateurs de souffrance au travail :

- absences de plus en plus fréquentes
- fatigue, insomnies
- angoisses, pleurs incontrôlables
- perte de confiance en soi
- difficulté croissante à se lever le matin
- peur de se rendre au travail
- difficulté à réaliser le travail demandé, erreurs
- comportements impulsifs, voire agressifs
- désinvestissement, démotivation
- isolement du collectif de travail
- sentiment d'impuissance

## Vos contacts

### Au sein du Conseil général

#### pour être reçu(e) en entretien

**L'assistante sociale du personnel**

[i.rolle@somme.fr](mailto:i.rolle@somme.fr) au **03.22.71.82.36**

**Le médecin du travail** au **03.22.71.82.46**

#### Pour être conseillé(e) dans la démarche

**Un membre du CHS**

**Le relais de prévention de votre site**

**Un agent chargé de la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité (ACMO)**

**Le délégué syndical de votre choix**

**Site intranet / DRRH / «Qualité de vie au travail»**

**Site intranet «Vie syndicale»**

### En dehors du Conseil général

**La consultation pluridisciplinaire de souffrance au travail**  
de 9h00 à 16h00

CHU d'Amiens, Hôpital Nord - Place Victor Pauchet  
80 054 AMIENS CEDEX 1 - tél. : **03.22.66.89.41**  
[www.chu-amiens.fr](http://www.chu-amiens.fr)

**Votre médecin traitant**

**Si vous voulez agir pour un(e) collègue, communiquez lui la plaquette d'information et incitez le(la) à se manifester.**

Mise en page : Imp. : Cg80

*La souffrance  
au travail,  
on en parle.*

# La souffrance au travail : de quoi parle t-on ?

Les changements survenus dans le monde du travail au cours des dernières décennies ont fait émerger des risques professionnels nouveaux, pour la sécurité et pour la santé, qualifiés de psychosociaux.

On parle plus communément de souffrance au travail pour désigner un mal-être lié à différentes causes : stress lié à la quantité de travail ou aux responsabilités, épuisement lié à un fort investissement professionnel, problèmes organisationnels, harcèlement...

Conscient de cette réalité, le Département a décidé de s'engager dans la prévention de la souffrance au travail et dans l'accompagnement des agents qui se sentent concernés.

**Prévenir**, c'est identifier les risques et donc les causes du phénomène afin d'éviter son apparition. C'est permettre à chacun de comprendre de quelle manière il peut être concerné.

**Accompagner**, c'est mettre en place un dispositif qui permette à chacun d'être entendu et soutenu si besoin. C'est aussi, pour la collectivité, adopter des mesures concrètes dans la recherche de solution.

Cette plaquette émane d'un travail partenarial entre la direction des ressources et relations humaines et les membres du Comité d'Hygiène et de Sécurité (représentants de l'administration et représentants du personnel). Elle a pour objectif de parler de la souffrance au travail et de permettre aux agents du Département d'identifier les interlocuteurs pouvant les aider.

## le stress...

*Il devient source de souffrance lorsque, loin de stimuler l'individu, il contribue au contraire, par sa durée et sa fréquence, à l'épuisement psychologique et nerveux.*

### Les principaux facteurs de stress

- ✓ l'environnement physique (bruit, sécurité,...)
- ✓ les relations de travail (pressions, manque de reconnaissance,...)
- ✓ l'organisation du travail
- ✓ le contenu du travail à effectuer (surcharge ou sous charge ; sur qualification ou sous qualification ; monotonie...)
- ✓ l'importance des responsabilités
- ✓ l'exposition à la violence

## L'épuisement professionnel.

*Il survient à la suite de l'exposition à un stress permanent et prolongé.*

### Les principaux facteurs d'épuisement

- ✓ le manque de reconnaissance
- ✓ l'instabilité organisationnelle
- ✓ l'investissement personnel et affectif important dans le travail, engendrant l'usure émotionnelle (concerne souvent les professions d'aide)
- ✓ la perte de sens du travail générant une démotivation profonde (décalage entre la mission à accomplir et les moyens mis en œuvre pour y parvenir)
- ✓ le besoin excessif de valorisation par le travail

## le conflit

*Il regroupe les différends liés aux personnes ou à la conception du travail, générant des tensions et malaises importants, voire insupportables.*

### Les principaux facteurs de conflits

- ✓ le mode de management
- ✓ le manque d'information
- ✓ les difficultés de communication interpersonnelles (incompréhensions)
- ✓ les différences de valeurs (personnelles et professionnelles)

## Le harcèlement moral

*Il s'agit d'un délit défini par la loi du 17 janvier 2002 qui réprime les pratiques d'intimidation, de dévalorisation ou de dénigrement, répétées et systématiques d'une personne, par un collègue ou un supérieur.*

*L'auteur reconnu de harcèlement moral engage sa responsabilité disciplinaire, civile et pénale.*

### Les principaux comportements constitutifs de harcèlement moral sont de quatre types :

#### les atteintes aux conditions de travail

critiques du travail injustes ou exagérées, consignes impossibles à exécuter, retrait des outils de travail, rétention d'informations, attribution de tâches inférieures ou supérieures aux compétences, absence de travail...

#### l'isolement et le refus de communication

mise à l'écart des collègues, interdiction de lui parler, refus de tout entretien, communication écrite exclusivement, impossibilité de s'exprimer pour l'agent...

#### l'atteinte à la dignité

propos et gestes méprisants, critique de la vie privée, des convictions personnelles, des origines, moqueries liées à un handicap ou au physique, dévalorisation systématique...

#### la violence verbale ou physique

menaces de violences physiques, attitudes brutales, hurlements, non prise en compte des problèmes de santé, immixtion dans la vie privée...

## le harcèlement sexuel

*Ce délit est défini par l'art 222-33 du code pénal qui réprime le fait de harceler autrui dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle.*

### Attention !

**La personne dénonçant à tort des faits de harcèlement peut faire l'objet de sanctions disciplinaires et de poursuites pénales.**

**Il est important de ne pas confondre conflit et harcèlement.**