



Réseau de Consultations

**Souffrance  
& Travail**

# LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

**Nicolas SANDRET**

Consultation de pathologie professionnelle au C.H.I. de Créteil  
Médecin inspecteur régional du travail  
MONTREUIL



# TRAVAILLER, SE TRAVAILLER

- ✓ **Le travail se situe dans l'écart entre le prescrit et le réel**



# TRAVAILLER, SE TRAVAILLER

- ✓ **La promesse du travail**
  - **Développement de la sensibilité, de l'intelligence**
  - **La construction du savoir-faire**



# TRAVAILLER, SE TRAVAILLER

- ✓ **Construire son identité grâce au travail**
- ✓ **L'attente de reconnaissance :**
  - **Jugement d'utilité**
  - **Jugement de beauté**



# TRAVAILLER ENSEMBLE

- ✓ Partager les mêmes règles de métier, confronter les expériences
- ✓ Les collectifs de travail
- ✓ Les règles de métier



# TRAVAILLER ENSEMBLE

- ✓ **La confiance**
- ✓ **La solidarité**
- ✓ **Le partage**



# **LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL**

- ✓ **La sous-traitance**
- ✓ **L'intérim / Le CDD**
- ✓ **La polyvalence**
- ✓ **L'individualisation**
- ✓ **L'évaluation individualisé des performances**



# LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL

- ✓ **L'intensification**
- ✓ **La densification**
- ✓ **Le flux tendu**
- ✓ **La chasse aux temps mort**
- ✓ **La traçabilité**
- ✓ **La normalisation**



# **UNE APPROCHE STATISTIQUES ENQUÊTE SUMER 2002**

- ✓ **Auto questionnaire de KARASEK**
- ✓ **Auto questionnaire de Frantz  
Leymann**



**Les risques psycho-sociaux :  
le modèle de Karasek**

**ou**

**une certaine mesure du  
vécu au travail**



# LE MODÈLE DE KARASEK

- ✓ **C'est un instrument validé en épidémiologie (en anglais)**
- ✓ **Sumer a permis de le valider en français à travers les 26 premières questions de l'autoquestionnaire**  
(cf travail d'I. Niedhammer de l'Inserm)
- ✓ **On peut utiliser les résultats de Sumer comme base de référence jusqu'à la prochaine enquête**



# LE MODÈLE DE KARASEK

**Les axes d'analyse sont**

- ✓ **La demande psychologique (Q 10 à 18)**
- ✓ **La latitude décisionnelle (Q1 à 9)**
- ✓ **Le soutien social (Q 19 à 26)**



# LE MODÈLE DE KARASEK

la « **demande psychologique** » au travail

9 questions sur

- ✓ rapidité, intensité, manque de temps
- ✓ quantité, ordres contradictoires, concentration
- ✓ morcellement, imprévisibilité, dépendance vis à vis des autres



# LE MODÈLE DE KARASEK

## la « latitude décisionnelle » dans le travail

9 questions sur

- ✓ prise de décision, liberté d'organisation, marges de manoeuvre
- ✓ diversité des tâches, utilisation des compétences
- ✓ développement des connaissances, des compétences, créativité.



# LE MODÈLE DE KARASEK

## le « soutien social » dans le travail

8 questions sur

- ✓ l'aide des supérieurs dans le travail
- ✓ l'aide des collègues
- ✓ les attitudes amicales des supérieurs
- ✓ les attitudes amicales des collègues



# LE MODÈLE DE KARASEK

On calcule **trois scores**

- ✓ Chaque question est cotée de 1 à 4 et pondérée
- ✓ Un score est calculé par axe

Le diagnostic repose sur une comparaison statistique par rapport à la **médiane** sur chaque axe



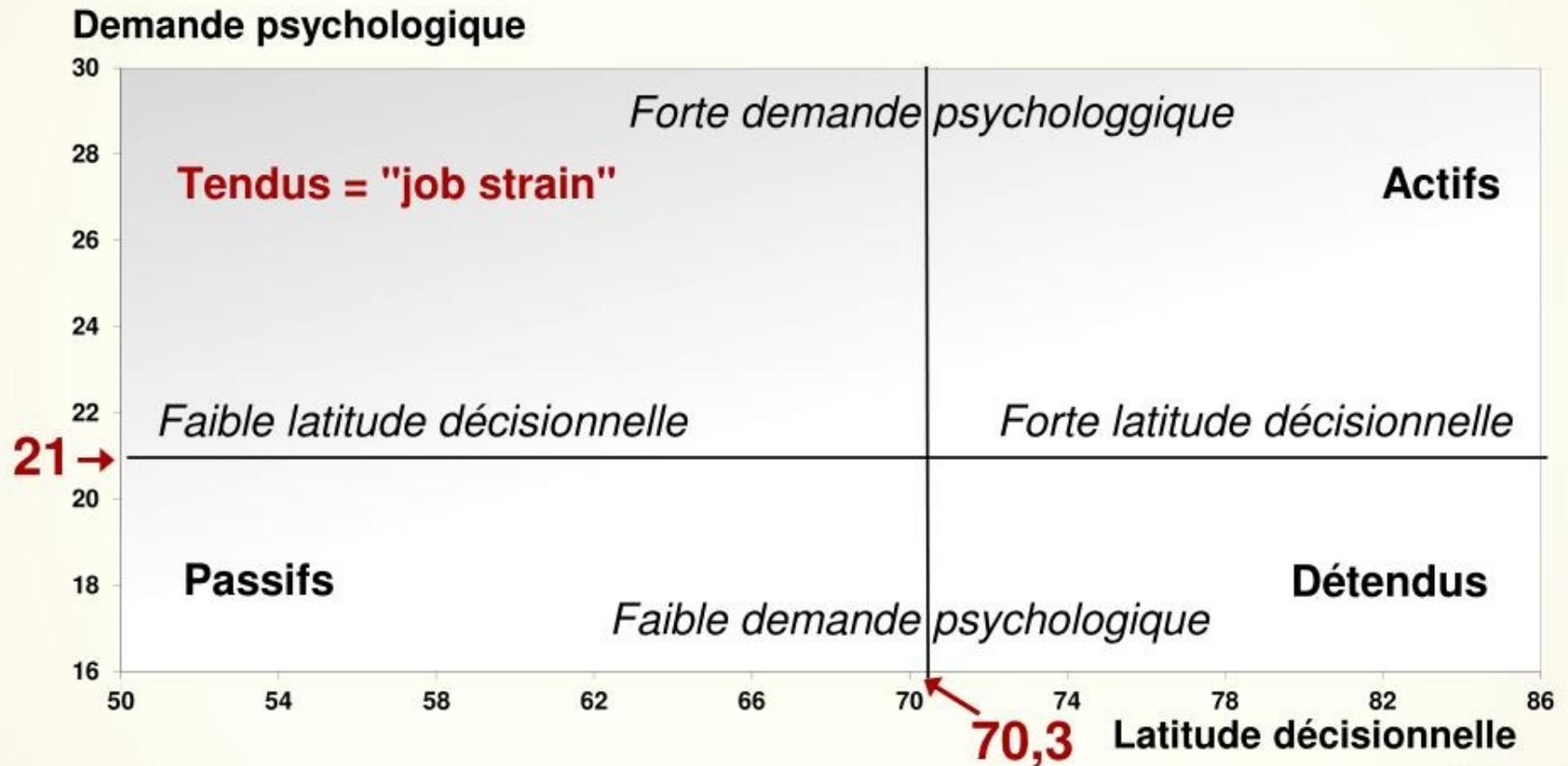
# LE MODÈLE DE KARASEK

« **job strain** » = forte demande + faible latitude

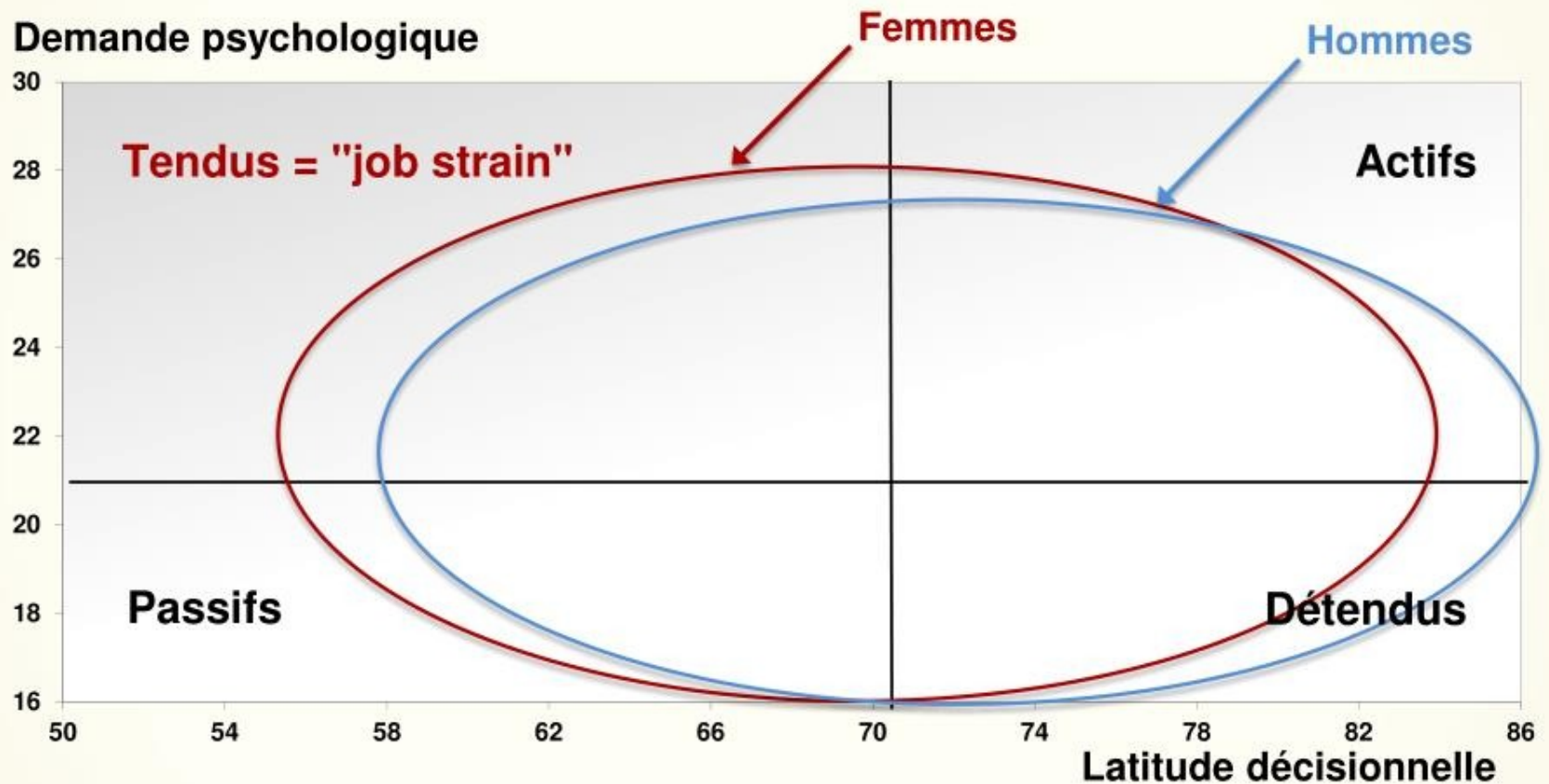
- ✓ aggravé par le manque de soutien social
- ✓ prédictif de : accidents cardio-vasculaires, dépressions, troubles musculo-squelettiques



# LES 2 PREMIERS AXES DU KARASEK



# LES 2 PREMIERS AXES DU KARASEK



# EXPOSITION AU “JOB STRAIN” SELON LA CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE

Catégorie socioprofessionnelle	Ensemble	Hommes	Femmes
Cadres et professions intellectuelles supérieures	11,7	10,3	15,0
Professions intermédiaires	19,3	16,3	23,3
Employés administratifs	31,3	30,1	31,6
Employés de commerce et de service	29,2	24,7	30,5
Ouvriers qualifiés	24,1	22,8	36,3
Ouvriers non qualifiés	27,4	23,3	36,1
Toutes catégories confondues	23,2	19,6	28,2

en %



# EXPOSITION AU “JOB STRAIN” SELON LA FONCTION PRINCIPALE EXERCÉE

Fonction	Ensemble	Hommes	Femmes
Guichet, saisie, standard, secrétariat	31,2	29,9	31,3
Manutention, magasinage, transports	28,4	26,9	36,5
Production, fabrication, chantier	25,8	22,2	40,6
Gestion, comptabilité, fonction administrative	25,6	20,9	27,8
Nettoyage, gardiennage, travail ménager	21,9	17,4	24,0
Enseignement, santé, information, autres	21,9	14,4	24,6
Commerce, vente, technico-commercial	21,8	16,6	26,2
Installation, entretien, réglage, réparation	16,4	16,1	24,6
Recherche, étude, méthode, informatique	15,8	14,6	19,4
Direction générale	5,4	3,6	9,9

en %



# **DES FACTEURS ORGANISATIONNELS LIÉS AU « JOB STRAIN » TOUTES CHOSSES ÉGALES PAR AILLEURS**

- ✓ **Travailler en équipe : 1,24**
- ✓ **Subir au moins 3 contraintes de rythme : 1,69**
- ✓ **Tension fréquente avec le public : 1,71**
- ✓ **Manutention manuelle plus de 10 h /s : 1,39**
- ✓ **Vibration des membres supérieurs 20 h /s : 1,29**
- ✓ **Encadrer du personnel : 0,64**



# DES RAPPORTS ENTRE JOB STRAIN ET SANTÉ PERÇUE

	<b>Job Strain</b>	<b>Actif</b>	<b>Détendu</b>
<b>Mauvaise santé perçue</b>	26 %	12 %	7 %
<b>Travail mauvais pour la santé</b>	43 %	32 %	15 %
<b>Travail fatiguant</b>	39 %	33 %	18 %
<b>Travail stressant</b>	48 %	53 %	20 %
<b>Satisfaction au travail</b>	9 %	26 %	41 %
<b>Problème de sommeil lié au travail</b>	10 %	13 %	4 %

# **LA VIOLENCE AU TRAVAIL**

## **(résultats enquête SUMER 2003)**



# **AUTO QUESTIONNAIRE DE 10 QUESTIONS ISSUES DE QUESTIONNAIRES DE FRANTZ LEYMANN**

- ✓ 25 % des salariés estiment avoir subi au moins 1 fois dans le passé un comportement hostile et 17 % déclarent en subir actuellement**



# 3 CATÉGORIES DE COMPORTEMENTS

- ✓ **Méprisants : 7 %**  
(empêche de vous exprimer – vous ridiculise en public etc...)
- ✓ **Déni de reconnaissance : 9 %**  
(critique injustement votre travail, vous charge de tâches inutiles ou dégradantes, vous empêche de travailler correctement)
- ✓ **Atteinte à la dignité : 2 %**  
(laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé, vous dit des choses obscènes, dégradantes etc...)



- ✓ **Les femmes plus exposées aux comportements méprisants et aux atteintes dégradantes**
- ✓ **Les hommes plus exposés au déni de reconnaissance**



- ✓ **Moins de comportements hostiles dans le travail entre 30 et 50 ans**
- ✓ **Moins de comportements hostiles dans les petits établissements (14 %)**

### **Des secteurs d'activités plus concernés :**

- ✓ **Industrie des biens et consommations**
- ✓ **Industrie de l'automobile**
- ✓ **Secteur de l'immobilier**

**La construction et les activités financières sont moins concernées**



# RAPPORT ENTRE COMPORTEMENTS HOSTILES ET ORGANISATIONS DU TRAVAIL (1)

- ✓ Horaires déterminés par l'entreprise : **1,12**
- ✓ Travailler plus longtemps  
que l'horaire prévue : **1,16**
- ✓ Rythme de travail imposé  
par le surveillant hiérarchique : **1,49**
- ✓ Rythme de travail imposé par  
dépendance vis-à-vis des collègues : **1,21**
- ✓ Devoir se dépêcher souvent : **1,30**
- ✓ Être perturbé par des interruptions  
fréquentes imprévues : **1,66**



# RAPPORT ENTRE COMPORTEMENTS HOSTILES ET ORGANISATIONS DU TRAVAIL (2)

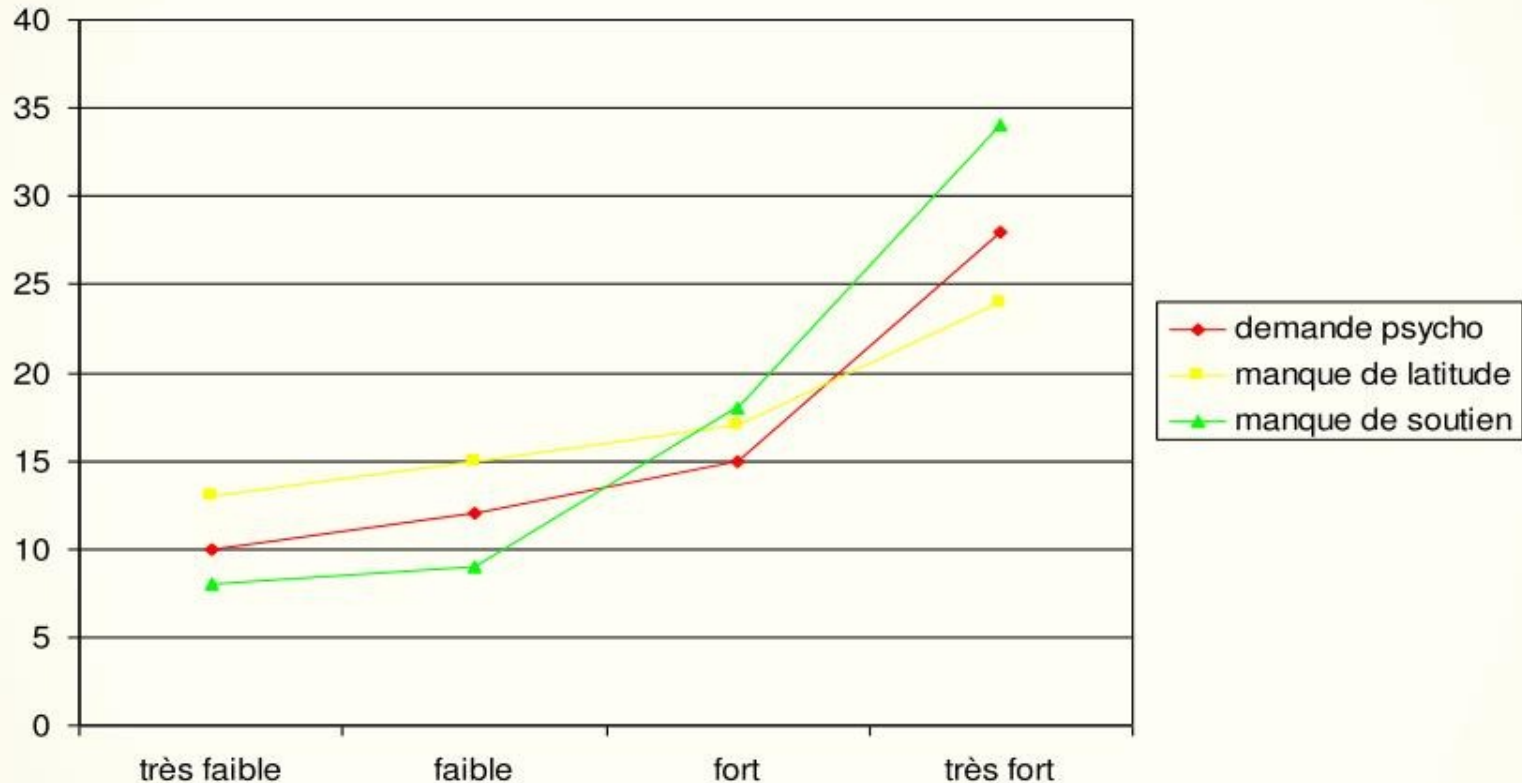
- ✓ Manque de collègues pour faire correctement le travail : 1,21
- ✓ Manque de moyens pour faire correctement le travail : 1,43
- ✓ Manque de formation pour faire correctement le travail : 1,44
- ✓ Ne peut interrompre son travail : 1,13



- ✓ **Les comportements hostiles sont plus fréquents quand l'organisation du travail est tendue**



# RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET COMPORTEMENTS HOSTILES SONT ÉTROITEMENT ASSOCIÉS



**Au moins une atteinte selon la demande psychologique, le manque de latitude décisionnelle et le manque de soutien social**



# LES COMPORTEMENTS HOSTILES SONT ASSOCIÉS À DES TROUBLES DE SANTÉ

	Atteinte Dégradante	Déni de reconnaissance	Comportement méprisant	Pas de comportement hostile
Etat de santé jugé très mauvais	34	22	20	10
Mon travail est mauvais pour ma santé	58	48	41	23
A eu au moins 2 arrêts maladies dans les 12 derniers mois	20	15	14	7

## **Pour les risques psychosociaux**

**Utilité de se calquer sur les mêmes principes que pour les autres risques, séparer :**

- ✓ **Danger**
- ✓ **Expositions**
- ✓ **Risques**
- ✓ **Pathologies**



## **En terme de prévention**

- ✓ **Prévention primaire**  
**Analyse de situation de travail et élimination de l'exposition.**
- ✓ **Prévention secondaire**  
**Mise en place d'indicateurs d'alerte**
- ✓ **Prévention tertiaire**  
**Prise en charge du salarié en souffrance**



# LES INDICATEURS D'ALERTE : OÙ LES TROUVER?

- ✓ Dans les services de médecine de prévention
- ✓ Dans le cadre général du travail



# INDICATEURS D'ALERTE DANS LES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL

- ✓ Augmentation du nombre de visites
- ✓ Augmentation des urgences
- ✓ Augmentation des indicateurs de santé négatifs (TMS, troubles cardiovasculaires)
- ✓ Augmentation des plaintes de souffrance psychologique dans le cadre des consultations



# INDICATEURS D'ALERTE DANS LE CADRE GÉNÉRAL DU TRAVAIL

- ✓ Actes de violence
- ✓ Tentatives de suicide
- ✓ Augmentation des accidents de travail
- ✓ Taux de rotation du personnel



# INDICATEURS ORGANISATIONNELS

- ✓ **Taux d'absentéisme**
- ✓ **Départ en maternité/ en formation**
- ✓ **Départ en retraite anticipée**
- ✓ **Demande de mobilité, mutation, changement de service**



# MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE

**Directive** - cadre du 12/06/1989 (directive européenne) concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail



# **OBLIGATION GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ DE L'EMPLOYEUR (1)**

- ✓ **Loi du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social**
- ✓ **Les règles applicables en matière de santé et de sécurité sont, sous réserve des dispositions de décrets particuliers, celles définies au livre 1 à 5 de la quatrième partie du code du travail etc...**



# OBLIGATION GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ DE L'EMPLOYEUR (2)

## Contenu de l'obligation

- ✓ **Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs**  
**+ évaluer les risques (art. L 4121-1 + L 4121-3 CT)**
  - Actions de prévention + évaluation des risques professionnels
  - Actions d'information et de formation
  - Mise en place d'une organisation et de moyens adaptés
- ✓ **Adapter ces mesures pour:**
  - Tenir compte du changement des circonstances
  - Tendre à l'amélioration des situations existantes



# OBLIGATION GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ DE L'EMPLOYEUR (3)

## Portée de l'obligation de l'employeur

- ✓ **Obligation de sécurité de résultat consacrée par la jurisprudence**
  - Pour les maladies professionnelles (C. cass., Soc. 28 février 2002)
  - Pour les accidents du travail (C. cass., Soc. 11 avril 2002)
- ✓ **Manquement à cette obligation  faute inexcusable**

### Critères

- Conscience du danger (appréciation in abstracto de ce qu'aurait dû connaître un professionnel avisé)
- Faute (= cause nécessaire du dommage, et non cause déterminante)

**Charge de la preuve  salarié**



# OBLIGATION GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ DE L'EMPLOYEUR (4)

## Document unique (art. R 4121-1 + R4121-1 CT)

- ✓ Transcription des résultats de l'évaluation des risques
  - Mise à jour
  - Au moins chaque année
  - Lors d'un aménagement modifiant les conditions de santé ou de sécurité
  - Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie



# **OBLIGATION GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ DE L'EMPLOYEUR (5)**

**En pratique → proposition / facteurs de risque pouvant conduire à la souffrance psychologique au travail**

- ✓ **Une culture organisationnelle qui passe sous silence ce type de comportement ou ne le reconnaît pas comme un problème**
- ✓ **Un changement soudain d'organisation du travail**
- ✓ **De mauvais rapports entre collègues**
- ✓ **Un niveau d'exigence de travail excessif**
- ✓ **Des défaillances au niveau de la politique de gestion du personnel et un manque de valeurs communes**
- ✓ **Une augmentation générale du niveau de stress au travail**
- ✓ **De la confusion et des conflits dans les responsabilités hiérarchiques**



# INDICATEUR DE FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (RAPPORT DARES – DRESS) (1)

## Exigence de travail

- ✓ Quantité excessive
- ✓ Temps nécessaire pour exécuter correctement le travail
- ✓ Contrainte de rythme de travail
- ✓ Interruption fréquente d'une tâche pour une autre
- ✓ Obligation de se dépêcher
- ✓ Complexité
- ✓ Penser à trop de chose à la fois
- ✓ Conciliation travail, hors travail
- ✓ Difficulté à concilier travail et obligations familiales



# INDICATEUR DE FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (RAPPORT DARES – DRESS) (2)

## Exigence émotionnelles

- ✓ Contact avec le public
- ✓ Empathie contact de la souffrance
- ✓ Devoir cacher ses émotions
- ✓ Peur au travail



# INDICATEUR DE FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (RAPPORT DARES – DRESS) (3)

## Rapports sociaux et relations de travail

- ✓ Coopération soutien
- ✓ Conflit harcèlement
- ✓ Reconnaissance



# INDICATEUR DE FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (RAPPORT DARES – DRESS) (4)

## Autonomie, marge de manœuvre

- ✓ Autonomie procédurale (liberté de décider comment on travaille, interrompre son travail quand on veut)
- ✓ ...



# **INDICATEUR DE FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (RAPPORT DARES – DRESS) (5)**

## **✓ Conflits de valeur**

- Conflits éthiques (dans mon travail je fais des choses que je désapprouve)**
- Qualité empêchée**

## **✓ Insécurité socio économique**

- Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière**
- Soutenabilité jusqu'à la retraite ?**



# DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES : RÉGLEMENTATION APPLICABLE AU HARCÈLEMENT (1)

- ✓ **Harcèlement moral (art. L 1152-1 à L 1152-3 CT)**
  - Agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail du salarié 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 (art. L 1153-1 à L 1153-6 CT)**
  - Agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers



# DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES : RÉGLEMENTATION APPLICABLE AU HARCÈLEMENT (2)

## Conséquences

- ✓ **Interdiction de toute sanction, licenciement ou mesure discriminatoire directe ou indirecte (ex. : rémunération, formation, reclassement, affectation, qualification...)**
  - Pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral/ sexuel
  - Ou pour en avoir témoigné ou les avoir relatés
- ✓ **Obligation de l'employeur de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral / sexuel**



# DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES : RÉGLEMENTATION APPLICABLE AU HARCÈLEMENT (3)

## Sanctions encourues par l'auteur des faits

### ✓ Auteur des faits : employeur

- Sanctions civiles  versement de dommages et intérêts pour préjudice moral et/ ou matériel
  - En cas de reconnaissance d'un accident du travail, voire d'une faute inexcusable  réparation forfaitaire et automatique
- Sanction pénale : peine d'emprisonnement + amende

### ✓ Auteur des faits : agent

- Sanction civile  versement de dommages et intérêts pour préjudice moral et / ou matériel
- Sanction disciplinaire
- Sanction pénale  peine d'emprisonnement + amende



# DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES : ACCORDS-CADRES EUROPÉENS

## Accords entre les partenaires sociaux

- ✓ **Stress au travail (8 octobre 2004)**
  - ANI : 2 février 2008, étendu le 23 avril 2009
  
- ✓ **Harcèlement et violence sur le lieu de travail (26 avril 2007)**
  - ANI : 26 mars 2010



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (1)

## Agent

- ✓ Responsabilité citoyenne
- ✓ Droit d'alerte et de retrait
  - **Article**
    - « Le travailleur alerte immédiatement l'employeur de toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé »
    - « Il peut se retirer d'une telle situation »



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (2)

## Personnel d'encadrement

(Chef de service / supérieur hiérarchique...)

- 1. Rôle d'écoute de proximité : des paroles mais aussi du non-dit** (dégradation des relations de travail, actes de violence, d'incivilité...) **Ne jamais réduire les difficultés à des problèmes personnels. Toujours faire l'analyse du côté du travail.**
- 2. Permettre – gérer - transmettre la remontée des difficultés autour du travail.**
- 3. Assumer totalement son rôle d'encadrement.**



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (3)

- ✓ Agent chargés de la mise en œuvre des règles d'hygiènes et de sécurité (**Acmo**)
- ✓ Conseiller le chef de service auprès duquel il est placé, dans la démarche d'évaluation des risques et dans la mise en place d'une politique prévention des risques
- ✓ Registre de santé et de sécurité au travail



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (4)

## CHSCT

- ✓ Rôle et mission
- ✓ Assimilation des fonctions de CHSCT à celles définies par le CT, **article L4612-2 et 3**
- ✓ Contribue à la protection physique, mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux des entreprises extérieures...
- ✓ Procède à l'analyse des risques professionnels
- ✓ Contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels
- ✓ Est consulté sur un certain nombre de points concernant les conditions de travail...



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (5)

## CHSCT

- ✓ **Pouvoir et moyens d'action**
  - **Rôle d'alerte, d'aide à la résolution et à l'analyse des situations**
  - **Rôle d'incitateur à la prévention**
  - **Rôle direct auprès de la victime et de l'auteur**
  - **Possibilité de recours à l'expertise du CHSCT conformément aux **articles R4614-6 et suivants du code du travail****



# **SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (6)**

## **Le Service de la médecine préventive**

- ✓ Autonome
- ✓ Centre de gestion
- ✓ Pluridisciplinarité

## **Equipes de santé au travail**

- ✓ Le médecin de prévention
- ✓ L'infirmier (ère) en santé travail / secrétaire médical (e)
- ✓ Les personnes ou organismes compétents en prévention technique ou organisationnelle



# **SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (7)**

## **Médecin de prévention**

- ✓ Éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail, notamment en surveillant leurs conditions d'hygiène au travail, les risques de contagion et leur état de santé
- ✓ Conseiller du chef d'entreprise et des salariés ou de leurs représentants
- ✓ Il agit dans l'intérêt exclusif de la santé et de la sécurité des agents dont il assure la surveillance médicale



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (8)

## Médecin du travail

### ✓ Des obligations

- Secret médical

### ✓ Devoir d'indépendance

### ✓ Une protection

- Agent protégé

### ✓ Des moyens

- Visites cliniques
- Accès à tous les lieux de travail
- Fiche d'entreprise
- Plan d'activité
- Rapport annuel
- Participation au CHSCT



# **SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : EN DEHORS DE L'ÉTABLISSEMENT (1)**

- ✓ **Consultations de pathologies professionnelles**
- ✓ **Consultations spécifiques de souffrance au travail**
  - **Aider le salarié/ agent à reprendre en main le cours de sa vie**
  - **Reprendre le travail**
  - **Quitter l'établissement**
  - **Entamer une action juridique**
  - **Expertise**



# **SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : EN DEHORS DE L'ÉTABLISSEMENT (2)**

- ✓ **Médecin généraliste**
  - **Arrêt de travail**
  - **Prise en charge médicale**
  - **Orientation**
  
- ✓ **Médecin-conseil de la sécurité sociale / médecin agréé (comité de réforme / comité médical)**
  - **Arrêt de travail**
  - **Avis sur accident de travail, sur maladie professionnelle, maladie contractée en service**
  - **Temps partiel thérapeutique**
  - **Définition d'IPP/rente**



# **SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : EN DEHORS DE L'ÉTABLISSEMENT (3)**

- ✓ **Consultants extérieurs compétents en psychodynamique du travail (IPRP)**
- ✓ **Organismes spécialisés  ARACT/ autres consultants**
  - **Analyse de l'organisation du travail**
  - **Mise en discussion de modalités de prévention**



# SOLLICITER LES BONS INTERLOCUTEURS : EN DEHORS DE L'ÉTABLISSEMENT (4)

- ✓ **Inspecteur santé et sécurité au travail** (rattaché au service de l'inspection générale)
  - **Contrôle l'application des règles d'hygiène et de sécurité**
  - **Alerte le chef de service en cas d'urgence**



# CONCLUSION

- ✓ **Tous les acteurs de l'établissement sont concernés**
- ✓ **Nécessaire travail en pluridisciplinarité**
- ✓ **Toujours retourner sur le travail réel**
- ✓ **Ne jamais oublier que le travail se fait :**
  - car les salariés / agents font toujours plus que ce qui leur est demandé
  - grâce aux coopérations qu'ils peuvent mettre en place
- ✓ **Il n'y a pas de méthodes, de solutions miracles, mais il faut une attention permanente pour que la question du réel de travail ne soit pas évacuée**





Réseau de Consultations

**Souffrance  
& Travail**

**Retrouvez l'intégralité du contenu  
Souffrance & Travail sur**

**[www.souffrance-et-travail.com](http://www.souffrance-et-travail.com)**

*facebook.com/SouffranceEtTravail*

