

Harcèlement moral et stress au travail

Identifier, prévenir et réagir face aux RPS, au harcèlement moral, sexuel et aux agissements sexistes.

Mémo terrain pour dirigeants, managers, élus CSE et référents. Objectif : qualifier les faits sans les banaliser, protéger les personnes, tracer les alertes et intégrer les actions au DUERP.

De quoi parle-t-on ?	Que doit faire l'employeur ?
<ul style="list-style-type: none"> • Harcèlement moral : agissements répétés ayant pour objet ou effet une dégradation des conditions de travail susceptible d'atteindre les droits, la dignité, la santé ou l'avenir professionnel. • Stress au travail : déséquilibre perçu entre les contraintes de travail et les ressources disponibles. Il devient un risque professionnel à évaluer. • Harcèlement sexuel : propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste répétés, ou pression grave même non répétée pour obtenir un acte sexuel. • Agissement sexiste : comportement lié au sexe portant atteinte à la dignité ou créant un environnement intimidant, hostile ou offensant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale. • Évaluer les risques psychosociaux dans le DUERP et définir des actions datées. • Informer, former, afficher les textes sur harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes. • Enquêter dès qu'un fait est signalé, faire cesser les agissements et sanctionner si nécessaire. • Protéger les victimes, témoins et personnes ayant relaté les faits contre toute mesure de rétorsion.

Quels signaux doivent alerter ?	Quels documents demander ou utiliser ?
<ul style="list-style-type: none"> • Plaintes répétées, conflits, isolement, humiliations, remarques dégradantes, surcharge ou objectifs irréalistes. • Absentéisme, turn-over, baisse de qualité, erreurs, tensions avec le public ou l'encadrement. • Symptômes : troubles du sommeil, douleurs, anxiété, irritabilité, repli, crises de larmes, épuisement. • Indicateurs collectifs : AT/MP, demandes de mutation, alertes CSE, médecine du travail, réclamations. 	<ul style="list-style-type: none"> • DUERP, plan ou liste d'actions de prévention RPS. • Règlement intérieur, affichages obligatoires, procédure d'alerte interne. • Registre CSE, registre DGI si danger grave et imminent, compte rendu d'enquête. • Indicateurs RH : absentéisme, turn-over, AT/MP, alertes, formations managers. • Coordonnées du SPST, inspection du travail, référent CSE harcèlement.

Comment agir selon la situation ?

Situation	Réflexe immédiat	Traçabilité
Stress ou RPS collectif	Analyser les causes : charge, autonomie, reconnaissance, relations, changements.	DUERP + liste d'actions + suivi CSE.
Signalement harcèlement	Accuser réception, protéger, enquêter rapidement, éviter toute confrontation imposée.	Compte rendu confidentiel + mesures conservatoires.
Propos sexistes / sexuels	Recueillir les faits, orienter vers référent, SPST ou inspection, rappeler l'interdiction.	Registre/rapport limité aux informations nécessaires.
Danger grave et imminent	Alerte immédiate employeur, enquête conjointe avec élu signalant le danger.	Registre DGI : poste, danger, personnes exposées.

Réagir sans improviser : méthode d'enquête et de prévention

Un signalement n'est pas une preuve définitive : c'est un déclencheur d'analyse, de protection et de traçabilité.

Quelle méthode appliquer ?	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> 1. Sécuriser : écouter séparément, protéger la personne, limiter les contacts si nécessaire. 2. Qualifier les faits : dates, lieux, témoins, mails, messages, conséquences sur le travail. 3. Enquêter : impartialité, confidentialité, contradictoire adapté, délais courts. 4. Décider : mesures de prévention, organisation du travail, sanction disciplinaire si faits établis. 5. Suivre : vérifier l'absence de représailles et intégrer les causes au DUERP. 	<ul style="list-style-type: none"> Le harcèlement moral suppose des agissements répétés ; le harcèlement sexuel peut aussi être constitué par une pression grave unique. L'intention de nuire n'est pas toujours nécessaire : l'effet sur les conditions de travail compte. Le supérieur hiérarchique n'est pas le seul auteur possible : collègue, subordonné, tiers, client ou usager. Le CSE désigne un référent harcèlement sexuel/agissements sexistes parmi ses membres. Dans les entreprises d'au moins 250 salariés, l'employeur désigne aussi un référent chargé d'orienter, informer et accompagner.

Réflexes à retenir	Références / réglementation / recommandations
<ul style="list-style-type: none"> Ne jamais banaliser : humour, tradition d'équipe ou management dur ne justifient pas l'atteinte à la dignité. Écrire factuellement : qui, quoi, où, quand, témoins, documents, effets constatés. Orienter vers SPST, référent CSE, inspection du travail, Défenseur des droits ou forces de l'ordre si nécessaire. Séparer prévention collective et traitement individuel : les deux sont nécessaires. Anonymiser les communications collectives et limiter les données de santé. 	<ul style="list-style-type: none"> Code du travail L1152-1 - harcèlement moral Code du travail L1153-1 - harcèlement sexuel Code du travail L1153-5 - prévention / cessation / sanction Code du travail L4121-1 et L4121-2 - obligation de prévention Code du travail L4121-3-1 - DUERP et plan d'actions INRS - RPS : repères et prévention INRS - harcèlement sexuel et agissements sexistes

Quels écrits produire ?

Document prêt à copier	Formulation opérationnelle
Signalement	« Je signale des faits susceptibles de relever d'un risque psychosocial / harcèlement. Je demande une analyse confidentielle, des mesures de protection et un retour écrit sur la suite donnée. »
Demande CSE	« Le CSE demande la mise à jour du DUERP sur les facteurs RPS identifiés, les actions prévues, responsables, échéances et indicateurs de suivi. »
Mesure conservatoire	« Dans l'attente de l'analyse, l'organisation doit éviter toute pression, représaille ou exposition supplémentaire de la personne signalante. »

Support synthétique : ne remplace pas une enquête contradictoire, l'avis du SPST, l'inspection du travail ou un conseil juridique individualisé. Vérification recommandée sur Légifrance/INRS selon la date d'utilisation.