

ASSTV

ASSOCIATION DU SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL DE LA VIENNE

# Risques Psychosociaux en entreprise : guide des ressources disponibles dans la Vienne



*Mise à jour : Novembre 2019*

**Prévenir &  
conseiller**

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Où s'adresser en cas de RPS ?</b> .....	<b>4</b>
<b>2. L'employeur</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Les collègues de travail</b> .....	<b>7</b>
<b>4. La hiérarchie</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Les représentants du personnel</b> .....	<b>7</b>
5.1. CSE : le Comité Social et Économique .....	7
5.2. CSSCT : la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail .....	8
5.3. Les délégués syndicaux .....	9
5.4. Autres ressources .....	9
<b>6. Le Service de Santé au Travail</b> .....	<b>10</b>
6.1. L'Assistante médicale .....	10
6.2. Le Médecin du Travail .....	10
6.3. L'Infirmier Santé Travail .....	12
6.4. L'intervenant en prévention des risques psychosociaux : le Psychologue du Travail.....	13
6.5. La Chargée d'Action Sociale .....	14
6.6. L'Ergonome / La Métrologue :.....	14
6.7. Le Conseiller en prévention sur les risques professionnels : .....	15
6.8. L'Assistante Santé Travail.....	15
6.9. Localisation de nos centres médicaux.....	16
<b>7. L'Inspection du Travail</b> .....	<b>18</b>
7.1. L'Unité territoriale de la DIRECCTE.....	18
7.2. La Direction Régionale du Travail.....	20
<b>8. Le médecin traitant</b> .....	<b>20</b>
<b>9. Les spécialistes en psychologie et psychiatrie</b> .....	<b>21</b>
9.1. Le psychiatre traitant .....	21
9.2. Le CMP - Centre Médico-Psychologique .....	21
9.3. La coordination territoriale en prévention du suicide et promotion de la santé mentale .....	23
9.4. Le Psychologue libéral .....	23
<b>10. Le médiateur</b> .....	<b>24</b>
<b>11. Les préventeurs institutionnels</b> .....	<b>26</b>
11.1. La CARSAT du centre ouest .....	26
11.2. L'ARACT Nouvelle-Aquitaine .....	27
11.3. L'OPPBTP .....	28
<b>12. Les consultants externes agréés</b> .....	<b>29</b>
<b>Sources</b> .....	<b>30</b>

# Introduction

## Objectif

---

Ce guide a pour visée d'informer sur les ressources disponibles dans le traitement des risques psychosociaux. Il présente les ressources internes de l'ASSTV ainsi que les organisations ou acteurs externes susceptibles d'apporter conseil et soutien dans les situations difficiles de la vie professionnelle.

## A qui est-il destiné ?

---

- ✓ Aux employeurs
- ✓ Aux salariés
- ✓ A tous les acteurs de la prévention des risques psychosociaux de l'entreprise

## Par qui est-il élaboré ?

---

Par les membres du **groupe pluridisciplinaire « RPS »** du Service de Santé au Travail de la Vienne :

**Référente** : Dr D. Marmin

### Médecins du Travail

Dr L. Bailloux  
Dr L. Edmond  
Dr D. Krompholtz  
Dr D. Marmin  
Dr A. Nourani

### Infirmières Santé Travail

D. Martinez-Buthaud  
D. Servant  
P. Varnoux

**Pilote** : C. Grignoux

### Préventeurs

C. Grignoux  
M-P. Bert

### Assistantes (Santé Travail & Technique)

C. Schmitt  
E. Schneider  
N. Stevenet

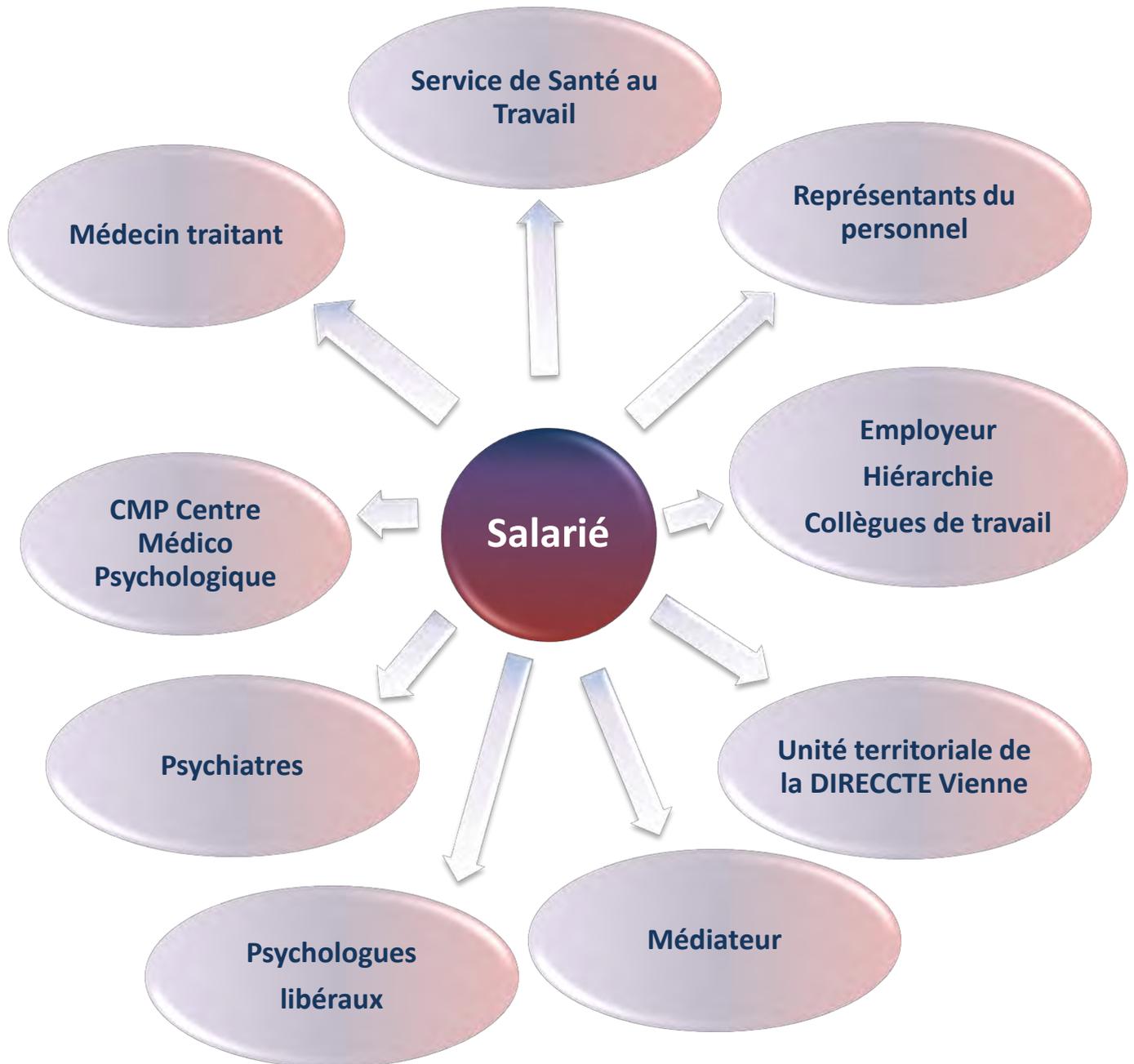
### Chargée d'Action Sociale

V. Barbotin

*NB : Ce guide est accessible en ligne sur le site de l'ASSTV sous une forme régulièrement mise à jour : <http://www.asstv86.fr/>*

# 1. Où s'adresser en cas de RPS ?

## *Le salarié*





## 2. L'employeur

### La législation

---

**Les articles L4121-1 à 5 du Code du Travail traitent de la responsabilité de l'employeur**

 Article L4121-1

Modifié par [Loi n°2010-1330 du 9 novembre 2010 - art. 61](#)

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

### Son rôle

---

Il oriente au besoin les salariés vers les personnes ressources identifiées dans ce guide.

- ✓ Il procède à l'analyse de la situation de travail et des difficultés rencontrées pour sa réalisation.
- ✓ Il met en œuvre des mesures d'amélioration de la situation de travail pour éviter que d'autres salariés ne se trouvent en difficulté et pour favoriser le retour ou le maintien au poste du salarié en souffrance.
- ✓ Il met en place les aménagements de poste ou le reclassement professionnel éventuellement nécessaire, prenant en compte les préconisations du médecin du travail.
- ✓ Il met en place une démarche de prévention des risques en amont pour éviter que des salariés se trouvent en difficulté dans leur travail.

### 3. Les collègues de travail

- ✓ Ils discutent avec le salarié des difficultés rencontrées dans le travail.
- ✓ Ils conseillent au salarié de parler de ses difficultés à l'une ou l'autre des personnes ressources identifiées dans le guide.
- ✓ Ils peuvent alerter le médecin du travail.

### 4. La hiérarchie

Son rôle est de repérer les problèmes internes de l'équipe et en fonction de son niveau de délégation et selon la gravité de la situation, soit d'intervenir directement, soit de faire remonter l'information sur les difficultés organisationnelles.

La hiérarchie représente le collectif auprès de l'employeur ; elle est porteuse de la doctrine de l'entreprise, elle fait appliquer les consignes par son équipe et est chargée d'informer la direction des difficultés rencontrées dans les activités de travail.

### 5. Les représentants du personnel

#### 5.1. CSE : le Comité Social et Économique

Le Comité Social et Économique (CSE) remplace les représentants élus du personnel dans l'entreprise. Il fusionne donc l'ensemble des Instances Représentatives du Personnel (IRP), Délégués du Personnel (DP), Comité d'Entreprise (CE) et Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). Le CSE devra être mis en place dans toutes les entreprises concernées le 1<sup>er</sup> janvier 2020 au plus tard.

---

#### *Comment fonctionne le CSE, quelles sont ses attributions ?*

---

**Dans les entreprises de moins de 50 salariés**, la délégation du personnel au CSE a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives des salariés (relatives aux salaires, à l'application du Code du travail etc.).

**Dans les entreprises d'au moins 50 salariés**, le CSE a, de surcroît, pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production. Le CSE a également des attributions en matière d'activités sociales et culturelles.

## **5.2. CSSCT : la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail**

Dans les entreprises et établissements distincts d'au moins 300 salariés et dans les établissements présentant certains risques particuliers (quel que soit leur effectif), une Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) doit être instaurée au sein du Comité Social et Économique (CSE).

La CSSCT se voit confier, par délégation du CSE, tout ou partie des attributions du comité relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail, à l'exception du recours à un expert et des attributions consultatives du comité (la CSSCT ne peut ainsi émettre un avis en lieu et place du CSE).

Les membres de la CSSCT sont désignés par le CSE parmi ses membres titulaires ou suppléants, par une résolution adoptée à la majorité des membres présents, pour une durée qui prend fin avec celle du mandat des membres élus du comité.

### **Qui peut la solliciter et comment ?**

---

Chaque salarié peut solliciter la Commission SSCT.

### **Dans quel cas pouvez-vous faire appel à elle ?**

---

La Commission SSCT peut être saisie dans chaque situation individuelle ou collective où un risque d'atteinte à la santé ou sécurité du travail se fait jour. Il peut en particulier être saisi lorsqu'un salarié ou une autre institution représentative du personnel identifie un risque psychosocial.

### **Qu'est ce qu'elle peut faire ?**

---

Notamment :

- ✓ La Commission procède à l'analyse des risques professionnels auxquels les salariés sont exposés par des inspections régulières sur les lieux de travail.
- ✓ Elle veille à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière.
- ✓ Elle peut saisir l'inspecteur du travail.
- ✓ Elle enquête sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles. En cas de danger grave et imminent, elle effectue une enquête ponctuelle.
- ✓ Elle peut proposer des actions de prévention des risques professionnels.
- ✓ Pour se faire assister, elle peut recourir à un expert agréé si elle constate un risque grave dans l'établissement ou en cas de projet important modifiant les conditions de santé et sécurité et de conditions de travail. (L4614-12 du code du travail)

- ✓ Elle peut intenter une action en justice contre l'employeur.

### *Qu'est ce qu'elle ne peut pas faire ?*

---

- ✓ La Commission SSCT ne peut pas se substituer aux autres institutions représentatives du personnel.
- ✓ Elle ne peut pas qualifier juridiquement des faits, ni se substituer au pouvoir de sanction de l'employeur. Les enquêtes qu'elle mène doivent avoir pour finalité l'analyse des conditions de travail et la prévention.

## **5.3. Les délégués syndicaux**

### *Qui peut être désigné comme délégué syndical ?*

---

Chaque syndicat représentatif dans une entreprise ou un établissement d'au moins 50 salariés peut désigner un délégué syndical (DS). Il est nommé pour une durée indéterminée.

### *Quelles sont les missions du délégué syndical ?*

---

Le délégué syndical :

- ✓ Assure l'interface entre les salariés et l'organisation syndicale à laquelle il appartient.
- ✓ Est appelé à négocier chaque fois que l'employeur souhaite l'ouverture de discussions en vue de la conclusion d'un accord.
- ✓ Est compétent pour soutenir les revendications des salariés auprès de l'employeur et donc veiller à la modification, voire à l'application dans le sens le plus favorable du droit légal et conventionnel

## **5.4. Autres ressources**

### *- Les conseillers du salarié :*

- ✓ La liste est consultable ici : <http://nouvelle-aquitaine.directe.gouv.fr/Les-conseillers-du-salarie-dans-la-Vienne>

*- La FNATH : (Fédération nationale des accidentés du travail) – 52 rue Jean Jaurès – 86000 Poitiers – Tél : 05.49.41.16.10 (matin)*

## 6. Le Service de Santé au Travail

Le Service de Santé au Travail a pour mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. Les missions du Service de Santé au Travail est assurée par une équipe pluridisciplinaire comprenant des médecins du travail, des intervenants en prévention des risques professionnels, des infirmiers, des assistantes techniques, chargée d'action sociale et des assistantes médicales. Tous les intervenants sont tenus au secret professionnel.

### 6.1. *L'Assistante médicale*

#### *Son rôle*

---

Elle est la première interlocutrice des salariés pour les écouter et les conseiller.

L'Assistante médicale travaille en binôme avec le médecin du travail et/ou l'infirmier ; elle assure notamment la prise de contact avec les nouveaux adhérents et l'accueil des salariés.

### 6.2. *Le Médecin du Travail*

#### *Le rôle du médecin du travail*

---

Le médecin du travail :

- ✓ A un rôle exclusivement préventif hormis les cas d'urgence. Il ne prescrit pas de médicaments, ni d'arrêts de travail.
- ✓ Est le conseiller du chef d'entreprise, des travailleurs, des représentants du personnel, de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail. Ses conseils peuvent porter sur l'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'entreprise, l'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la physiologie du corps humain, sur la protection des salariés contre les nuisances, notamment les risques d'accidents du travail ou l'utilisation de produits dangereux.
- ✓ Assure le suivi médical individuel des salariés lors des différentes visites (visite d'embauche, visite périodique, visite de reprise, visite de pré reprise, visite à la demande), la mise à jour et l'entretien des dossiers médicaux et documents médico-administratifs (fiches d'entreprises, fiches d'exposition aux risques, etc.).

- ✓ Réalise des actions en milieu de travail : visites d'entreprises, identification des risques professionnels, études de postes, propositions d'aménagement de poste, etc. Les actions de prévention mises en place par le médecin du travail peuvent concerner une situation individuelle ou revêtir un aspect collectif.
- ✓ Conduit des projets en vue d'actions de la préservation de la santé en mobilisant les ressources internes du Service de Santé au Travail : l'équipe pluridisciplinaire. Il peut également solliciter des ressources externes : IPRP, consultants, ergonomes, préventeurs institutionnels (CARSAT, OPPBTP, ARACT, INRS, INVS...)
- ✓ Participe à la prévention collective en collaborant à la veille sanitaire (INVS), en s'inscrivant dans les plans régional et national de santé au travail par la réalisation d'enquêtes, d'études épidémiologiques ou de recueil des maladies à caractère professionnel.
- ✓ Alerte l'employeur et le CHSCT s'il juge qu'une situation de travail présente un risque pour la santé du ou des salariés.
- ✓ Peut proposer la mise en place d'une action de prévention, notamment des risques psychosociaux, dans l'entreprise.

### ***Qui peut solliciter le médecin du travail ?***

---

Chaque salarié peut demander une visite médicale s'il considère que sa santé physique ou psychologique se dégrade pour des motifs liés à son activité. Il n'est pas obligé d'en informer son employeur, il demande alors que la consultation se déroule en dehors des heures de travail. Si le médecin du travail constate une dégradation sérieuse de la santé du salarié, il peut prendre contact avec son médecin traitant.

L'employeur peut aussi demander une visite médicale pour ses salariés.

### ***Secret médical***

---

Comme tout médecin, le médecin du travail est inscrit à l'Ordre départemental des médecins. Il est soumis au Code de déontologie médicale et doit respecter le secret professionnel : il ne peut donner aucune information à l'employeur ni sur l'état de santé ni sur le dossier médical ni sur le fait qu'un salarié l'a sollicité.

### ***Ne relève pas de la compétence du médecin du travail***

---

L'affectation d'un salarié sur un poste de travail donné : il s'agit d'une prérogative exclusive de l'employeur qui doit prendre en considération les contre-indications et propositions du médecin du travail.

## **6.3. L'Infirmier Santé Travail**

L'infirmier est un membre de l'équipe de Santé au Travail et participe ainsi à préserver la santé des travailleurs.

Les établissements industriels dès 200 salariés et les autres établissements à partir de 500 salariés, emploient un infirmier.

Dans les entreprises où le médecin du travail n'est pas présent à temps plein, il est l'interlocuteur privilégié des travailleurs par sa présence souvent continue dans l'entreprise.

La loi du 20 juillet 2011, relative à l'organisation de la médecine du travail, prévoit la présence d'infirmiers dans les équipes de santé au travail des services interentreprises. Ces derniers, après une formation spécifique, reçoivent les salariés en entretien santé-travail infirmier.

### **Qui peut le solliciter et dans quel cas ?**

---

Tout salarié de l'entreprise peut solliciter un entretien avec l'infirmier.

Lors de cet entretien, il peut :

- ✓ Exprimer ses soucis ou difficultés liés au travail, à l'ambiance de travail ou l'organisation du travail.
- ✓ Obtenir un conseil et une aide que ce soit pour sa propre situation ou celle d'un collègue.
- ✓ Faire part d'inquiétudes vis-à-vis d'un collègue qui lui semble en souffrance.

### **Secret médical**

---

L'infirmier, comme le médecin du travail est soumis au secret médical.

### **Qu'est-ce qu'il peut faire ?**

---

De par son rôle propre, il peut mener un entretien infirmier dans lequel il :

- ✓ Écoute et aide le salarié à confier son mal être.
- ✓ Veille à détecter les éventuels signes d'alerte d'atteinte à la santé.
- ✓ Peut conseiller selon la situation et l'urgence au salarié de consulter le médecin du travail ou son médecin généraliste.

L'infirmier rend compte au médecin du travail des difficultés qui lui sont soumises.

Cette synthèse collective aide l'équipe de santé au travail pour orienter et appuyer la nécessité de mettre en place des actions collectives de prévention des risques psychosociaux.

### *Qu'est-ce qu'il ne peut pas faire ?*

---

L'infirmier ne peut pas assurer :

- ✓ Des soins en dehors des soins d'urgence.
- ✓ Un suivi de type psychothérapeutique qu'il soit individuel ou collectif.

## **6.4. *L'intervenant en prévention des risques psychosociaux : le Psychologue du Travail***

### *Son rôle*

---

La mission fondamentale du Psychologue est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique. Elle exige une certaine rigueur morale et déontologique (respect de l'individu, souci de non-discrimination). Le psychologue du travail doit fonder sa pratique sur des théories et des techniques valides et se montrer vigilant aux évolutions du monde du travail dans ses aspects juridiques, économiques et techniques.

Son activité porte sur les composantes psychologiques des individus, considérés isolément ou collectivement et situés dans leur contexte. Ses interventions en situation individuelle, groupale ou institutionnelle relèvent d'une diversité de pratiques. Ses méthodes et outils sont divers et adaptés aux objectifs de la demande.

Dans le champ de la prévention, il aborde les problématiques collectives et individuelles au travail, à l'aide d'outils spécifiques et de concepts de la clinique du travail, à savoir : la psychodynamique du travail, la clinique de l'activité, la psychosociologie des organisations, la psychopathologie du travail.

### *Les missions du Psychologue de l'ASSTV :*

---

- ✓ Les dispositifs d'enquêtes psychosociales et de diagnostics
- ✓ L'intégration des RPS dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
- ✓ Le groupe de parole

- ✓ Les sensibilisations psychosociales : risques psychosociaux, santé mentale, risque suicidaire...
- ✓ L'accompagnement individuel et collectif dans le cadre du maintien dans l'emploi (dispositifs essais encadrés, PMSMP...) en lien avec la chargée d'action sociale

Les conditions d'exécution de l'activité de travail de même que l'environnement de travail sont susceptibles d'aggraver le risque psychosocial. Dans la perspective de l'amélioration des conditions de travail, des préventeurs interviennent en milieu de travail suivant leur spécificité.

## **6.5. La Chargée d'Action Sociale**

### **Son rôle**

---

Suite à la demande du médecin du travail et/ ou de l'infirmière :

- ✓ Elle écoute et conseille le salarié, en prenant en compte la situation de la personne au sein de son environnement professionnel
- ✓ Favorise le maintien dans l'emploi des salariés en difficultés lors d'une modification de leur aptitude au travail (aide pour les dossiers de travailleur handicapé, de maladie professionnelles, mise en place de dispositifs spécifiques : essais encadrés, PMSMP...)
- ✓ Peut accompagner le salarié dans une démarche d'évolution professionnelle et personnelle. Reconversion, formations...

Elle peut recevoir spontanément les salariés dans le cadre d'un conseil ou d'une écoute lors d'une situation de souffrance au travail et oriente vers le médecin du travail référent.

## **6.6. L'Ergonome / La Métrologue :**

### **Son rôle**

---

L'Ergonome optimise les situations de travail et d'usage. Elle procède par observation de l'environnement de travail, des contraintes et des gestes réalisés. Elle s'appuie également sur l'analyse des procédures et des définitions de tâches. Elle propose des solutions d'amélioration, ainsi que des sensibilisations sur les troubles musculo-squelettiques, l'installation au poste (travail sur écran)...

La Métrologue, quant à elle procède à des mesures d'ambiance physique et environnementale pouvant constituer des facteurs aggravants du stress vécu par les salariés.

## ***6.7. Le Conseiller en prévention sur les risques professionnels :***

### ***Son rôle***

---

Il réalise à la demande des médecins du travail :

- ✓ la fiche d'entreprise
- ✓ l'information/sensibilisation sur des risques professionnels aggravants
- ✓ l'information/conseil sur le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
- ✓ l'étude de poste

## ***6.8. L'Assistante Santé Travail***

L'A.S.T apporte son aide à l'équipe pluridisciplinaire en réalisant les actions suivantes :

### ***Son rôle :***

---

Elle réalise et/ou participe, sous l'autorité médicale du Médecin du Travail, à l'élaboration de la fiche d'entreprise. Elle présente aux nouveaux adhérents lors de la réalisation de la fiche d'entreprise, l'organisation, les ressources et les services de l'ASSTV.

Elle effectue des observations de poste en entreprise à la demande du Médecin du Travail.

Enfin, elle accompagne le Médecin du Travail ou l'infirmier(e) en Santé Travail dans leurs actions d'information et de sensibilisation des salariés aux risques auxquels ils sont exposés et au respect des moyens de prévention mis en œuvre.

## 6.9. Localisation de nos centres médicaux

### Coordonnées de nos centres médicaux

#### POITIERS

24 rue Salvador Allende  
B.P. 72  
86002 POITIERS  
☎ : 05.49.61.19.77  
☎ : 05.49.61.30.76

#### POITIERS REPUBLIQUE

11 rue des Entrepreneurs  
B.P. 1152  
Cedex 09  
86062 POITIERS  
☎ : 05.49.41.59.80  
☎ : 05.49.88.40.56

#### CHATELLERAULT SANITAL

Zac du Sanital  
9 Rue Jean Perrin  
B.P. 70233  
86102 CHATELLERAULT  
☎ : 05.49.90.38.50  
☎ : 05.49.90.38.59

#### CHATELLERAULT

21 Rue Léon Joany  
B.P. 434  
86104 CHATELLERAULT  
☎ : 05.49.21.09.96  
☎ : 05.49.02.83.29

#### POITIERS CHAUMONT

4 rue Pont Maria Pia  
Zone de Chaumont  
86000 POITIERS  
☎ : 05.49.41.94.39  
☎ : 05.49.49.02.56

#### LUSSAC

38 Rue Saint Michel  
86300 LUSSAC LES CHATEAUX  
☎ : 05.49.84.58.85  
☎ : 05.49.84.58.89

#### CIVRAY

18 Rue Salvador Allende  
86400 CIVRAY  
☎ : 05.49.87.29.29  
☎ : 05.49.87.01.67

#### GENCAY

1 Rue de la Paix  
86160 GENCAY  
☎ : 05.49.03.16.30  
☎ : 05.49.03.16.34

#### LOUDUN

5 avenue de Ouagadougou  
86200 LOUDUN  
☎ : 05.49.98.07.40  
☎ : 05.49.98.84.07

#### VIVONNE

11 Grand Rue  
86370 VIVONNE  
☎ : 05.49.89.01.95  
☎ : 05.49.54.16.12

#### MONTMORILLON

6 rue des Récollets  
86500 MONTMORILLON  
☎ : 05.49.91.13.09  
☎ : 05.49.91.52.25

#### CHAUVIGNY

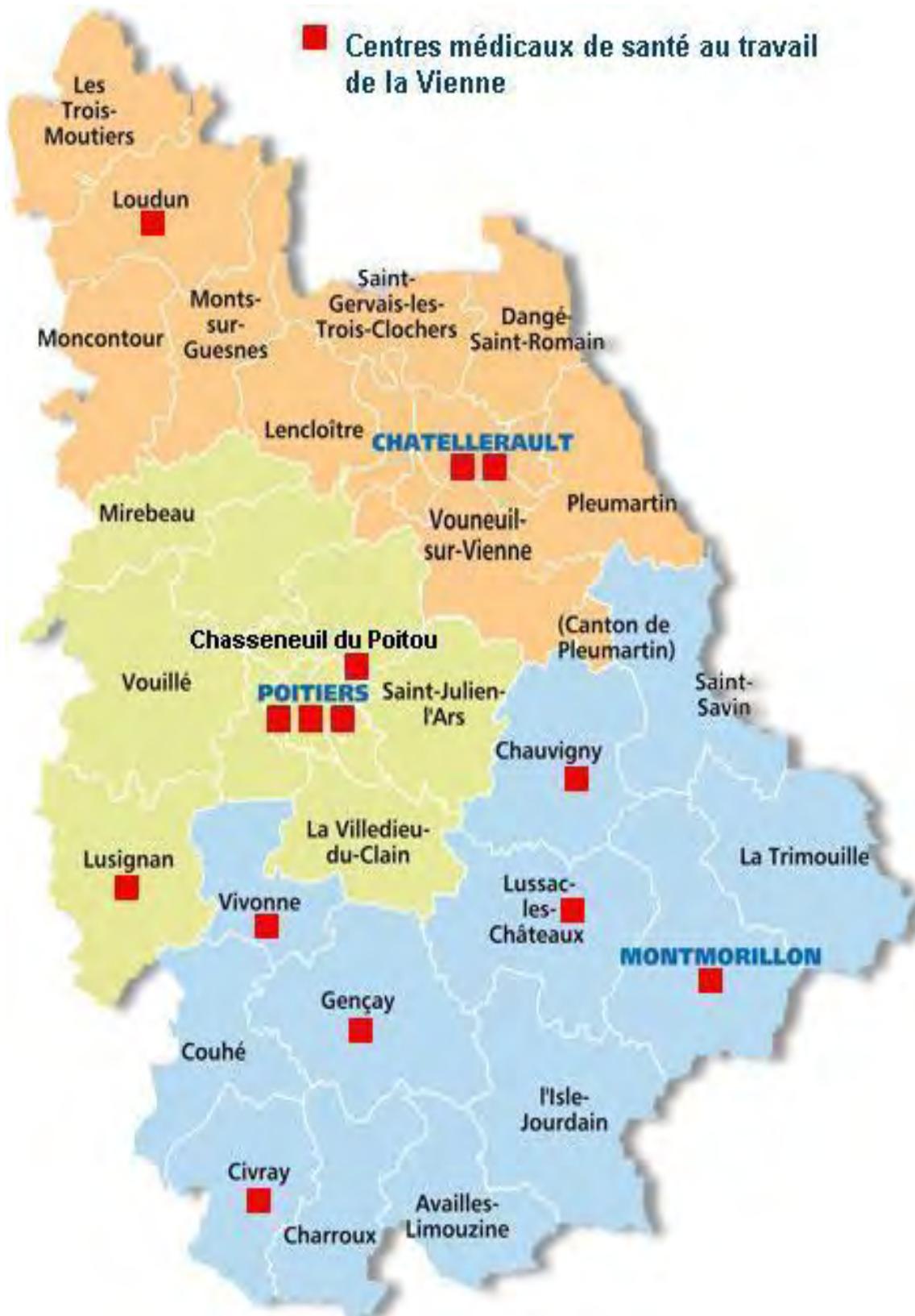
71 rue du Peuron  
86300 CHAUVIGNY  
☎ : 05.49.46.39.17  
☎ : 05.49.46.54.55

#### CHASSENEUIL

5 avenue de l'Europe  
86360 CHASSENEUIL  
☎ : 05.49.62.73.80  
☎ : 05.49.62.73.81

#### LUSIGNAN

2 rue Babinet  
86600 LUSIGNAN  
☎ : 05.49.18.07.27



# 7. L'Inspection du Travail

## 7.1. L'Unité territoriale de la DIRECCTE

*ex Direction Départementale Du Travail De L'emploi et De La Formation Professionnelle (D.D.T.E.F.P)*

*ex Inspection du travail de la VIENNE*

### *L'Unité territoriale de la Vienne s'adresse :*

---

- ✓ Aux salariés,
- ✓ Aux chefs d'entreprises,
- ✓ Aux partenaires sociaux,
- ✓ Aux acteurs locaux du développement.

### *Ses missions principales sont :*

---

- ✓ d'informer et conseiller les salariés et les employeurs sur la réglementation du travail
- ✓ de favoriser le dialogue social et garantir la protection des salariés au travail, notamment à travers l'action de l'Inspection du travail.

### *Quand peut-on la solliciter ?*

---

- ✓ Dans tous les cas où le Code du Travail n'est pas respecté ou pour obtenir des renseignements, par exemple sur les obligations de l'employeur.
- ✓ Il est utile de préparer l'entretien à l'inspection du travail en établissant une chronologie des faits, un descriptif de l'entreprise, la liste des questions à poser.

### *Ses moyens d'action*

---

- ✓ L'inspection du travail recueille les plaintes relatives aux atteintes à la santé et à la sécurité ou autres manquements au droit du travail. L'agent de contrôle va dire le droit, qualifier juridiquement les faits et décider de l'opportunité de la suite à donner.
- ✓ En matière de harcèlement moral, l'inspection du travail peut procéder à une enquête et en cas de faits avérés, peut établir un procès verbal.
- ✓ Transmet un signalement au titre de l'article 40 du Code de Procédure Pénale au Procureur de la République.

- ✓ L'inspection du travail peut rappeler à l'employeur ses obligations relatives à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels et en particulier des risques psycho - sociaux.
- ✓ L'inspecteur du travail, selon les situations, peut se mettre en relation avec différents intervenants en entreprise en vue de favoriser la mise en œuvre par l'employeur d'une démarche de prévention.

-  **Service public, l'inspection du travail est accessible gratuitement.**
-  **L'inspection du travail est soumise à une obligation de confidentialité c'est-à-dire qu'elle ne peut pas divulguer l'identité du plaignant, ni permettre l'identification de ses sources, sans l'accord écrit express du plaignant autorisant la levée de la confidentialité.**
-  **L'adresse et le numéro d'appel de l'inspection du travail compétente ainsi que le nom de l'inspecteur du travail font partie des affichages obligatoires de l'employeur dans les locaux accessibles aux travailleurs.**

### **Unité territoriale de la DIRECCTE**

6 allée des anciennes serres

86280 SAINT BENOIT

(ZAC de Beaulieu, quartier du grand large derrière l'Espace Rabelais)

 : 05 49 56 10 10

Ouverture au Public : du lundi au vendredi de 9h à 11h30 et de 13h30 à 16h00.

Vous pouvez également adresser vos questions à ce service aux adresses suivantes :

Par courriel : [na-ud86.direction@direccte.gouv.fr](mailto:na-ud86.direction@direccte.gouv.fr)

Par courrier : DIRECCTE Unité Territoriale de la Vienne

Service de renseignements droit du travail

6 allée des anciennes serres

86280 SAINT BENOIT

## 7.2. La Direction Régionale du Travail

**DIRECCTE Nouvelle-Aquitaine** : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de Poitou-Charentes.

### *Les missions de la Direccte*

Elle est l'interlocuteur unique pour les entreprises,

Elle rassemble entre autre des compétences de contrôle de l'application des règles en droit du travail, au moyen des services d'inspection du travail.

Elle veille au respect des dispositions du code du travail.

#### **DIRECCTE Nouvelle-Aquitaine (site détaché de Poitiers)**

47 rue de la Cathédrale

86 035 Poitiers CEDEX

☎ : 05 49 50 34 94

Accueil du public : Du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 30

## 8. Le médecin traitant

Le médecin traitant doit être choisi par chaque assuré social. Un médecin est libre d'accepter ou de refuser d'être le médecin traitant d'un patient. L'assuré social reste libre de changer de médecin traitant à tout moment. Le médecin traitant peut être un médecin généraliste ou spécialiste, exerçant en ville, à l'hôpital ou en centre de santé

Le médecin traitant assure le suivi médical, la prise en charge des soins habituels et de prévention dont a besoin son patient. Il prescrit des médicaments, des arrêts de travail et l'orientation vers un médecin spécialiste en cas de nécessité, cette démarche devant être accompagnée d'un courrier décrivant l'état de santé du patient.

Il tient à jour le dossier médical, coordonne le parcours de soins de son patient et centralise les informations : résultats d'examen, traitements et avis des autres soignants. Le médecin traitant dispose ainsi d'une vision globale de l'état de santé de son patient.

## 9. Les spécialistes en psychologie et psychiatrie

### 9.1. *Le psychiatre traitant*

Le psychiatre est un professionnel de santé, médecin, disposant d'un code de déontologie inscrit dans la loi et donc opposable devant un tribunal. Il réalise une prise en charge de problématiques individuelles, par des entretiens cliniques, et d'autres techniques dont l'utilisation de médicaments.

### 9.2. *Le CMP - Centre Médico-Psychologique*

Le CMP est le centre du dispositif de la psychiatrie de secteur. Tous les secteurs de psychiatrie disposent d'un ou plusieurs CMP.

Les CMP ont pour mission d'accueillir toutes les demandes de soin, d'orientation ou de renseignements faites soit par la personne en souffrance psychique, soit par sa famille, son entourage, son médecin traitant ou par des équipes sanitaires et sociales.

Le CMP est aussi le lieu de réception des signalements de situations ressenties comme urgentes, critiques ou dangereuses.

Les soins sont dispensés par une équipe pluridisciplinaire composée de médecins psychiatres, de psychologues, d'infirmiers en psychiatrie, d'assistantes sociales, d'orthophonistes, de psychomotriciens, d'éducateurs spécialisés. Cette équipe pluridisciplinaire travaille en lien avec les autres équipes du secteur et en partenariat avec les médecins traitants et les médecins du travail notamment.

Le plus souvent, le premier accueil est pratiqué par un infirmier qui assure une permanence pendant les heures d'ouverture de la structure. En collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire, la demande est analysée et la réponse dépend de la situation.

Le CMP peut proposer des thérapies individuelles ou collectives, des entretiens individuels ou familiaux, des groupes d'éducation thérapeutique, des activités diverses (activités artistiques, psychodrame, groupes de paroles sur des thèmes divers comme la souffrance mentale liée au travail par exemple) ou des suivis avec une assistante sociale. Des soins à domicile peuvent être organisés dans certaines situations.

### Secteur 1 : Poitiers-Loudun

**CMP Boncenne** : 14, rue Gay Lussac, 86000 Poitiers

Accueil du public : de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi

 : Accueil secrétariat : 05 16 52 61 03

 : Accueil infirmier : 05 16 52 61 09

Antennes CMP à Loudun et Neuville-de-Poitou.

### Secteur 2 : Poitiers-Civray

**CMP Lautrec** : 14, rue Gay Lussac, 86000 Poitiers

Accueil du public : de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi

 : Accueil secrétariat : 05 16 52 61 06

 : Accueil infirmier : 05 16 52 61 09

Antennes CMP à Civray, Couhé, Gençay et Lusignan.

### Secteur 3 : Poitiers – Montmorillon

**CMP Bonnafé** : 14, rue Gay Lussac, 86000 Poitiers

Accueil du public : de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi

 : Accueil secrétariat : 05 16 52 61 00

 : Accueil infirmier : 05 16 52 61 09

Antennes CMP à Chauvigny et Montmorillon.

### Secteur 4 : Châtelleraut

**CMP G. Ruetsch** : 78 rue Jean Vilar, 86100 Châtelleraut

Accueil : de 9 heures à 17 heures du lundi au vendredi

 : Accueil secrétariat : 05 49 23 36 64

 : Accueil infirmier : 05 49 23 36 65

## 9.3. *La coordination territoriale en prévention du suicide et promotion de la santé mentale*

### *Son rôle*

---

La coordination territoriale en prévention du suicide et promotion de la santé mentale s'implique dans le soutien d'actions de recherches, de formation, de prévention, d'actions utiles à la prévention du suicide.

Les équipes de la CUMP, la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (psychiatres, psychologues, infirmiers), interviennent au cours d'événements psycho-traumatisants afin d'assurer la prise en charge psychologique des victimes, au même titre que pour les blessures physiques.

Cette coordination territoriale a pour vocation de regrouper des professionnels et des intervenants concernés par les problèmes du suicide et du psycho-traumatisme.

Elle peut être sollicitée par l'intermédiaire du médecin du travail.

#### **Centre Hospitalier Henri Laborit**

Cellule d'Urgence Médico-Psychologique CUMP86

Service du Docteur J-J. Chavagnat

Pavillon P.Janet – Entrée n°6

370 Avenue Jacques Cœur

86021 Poitiers Cedex

 : 05 49 44 58 13

## 9.4. *Le Psychologue libéral*

L'exercice du psychologue de ville, est plus centré sur la personne, et il ne jouit pas de l'accès à l'environnement de travail dont peut bénéficier le psychologue du travail.

### *Son rôle*

---

L'accompagnement psychologique et la prise en charge du salarié.

## 10. Le médiateur

D'après le code national de déontologie du médiateur, « la médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits ». Le médiateur n'intervient que si les deux parties sont d'accord sur le principe, la personne et les conditions de son intervention.

### *Qui peut le solliciter et comment ?*

---

Le médiateur peut être sollicité par tout individu ou par toute organisation professionnelle (quel que soit son statut : Société, association, établissement public, ...)

### *Dans quel cas pouvez-vous faire appel à lui ?*

---

Vous pouvez faire appel à un médiateur pour faciliter des relations individuelles courantes au travail mais devenues difficiles, tendues ou source de souffrance, en cas d'allégation de harcèlement moral, ou lors de conflits individuels.

Mais également toute situation où il faut coopérer, s'entendre, s'expliquer sur quelque chose, négocier... mais où la qualité des relations ne permet plus de le faire sereinement.

Le médiateur peut également être sollicité pour faciliter les relations collectives de travail, intervenir dans les conflits sociaux etc.

### *Qu'est-ce qu'il peut faire ?*

---

Son rôle est d'accompagner les parties dans la recherche de solutions techniques satisfaisantes, pérennes et librement consenties. Ainsi, il recevra les parties, dans le cadre d'entretiens individuels afin d'échanger sur les situations-problème, identifier et faire émerger les positionnements, attentes, besoins de chacun puis, dans un deuxième temps, il confrontera en séance collective, les protagonistes qui seront amenés à rétablir les modalités d'un dialogue rompu par une meilleure compréhension mutuelle et des engagements réciproques, contribuant ainsi à la pacification du climat social dans l'entreprise .

### *Qu'est-ce qu'il ne peut pas faire ?*

---

Le médiateur n'a aucun pouvoir de décision sur le contenu du conflit ou de la situation-problème. Il agit en tant que facilitateur qui fait faire mais ne fait pas lui-même. Il

accompagne et traite les relations difficiles au travail mais non le litige juridique, si litige il y a. Il ne pourra ni témoigner en cas de procès, ni arbitrer en cas de conflit.

### ***La médiation n'est pas :***

---

- une conciliation : mettre d'accord des personnes divisées par l'apport de solutions en intervenant sur la nature du différend et des solutions suggérées.
- un arbitrage : juger, trancher, rendre une sentence dans le différend qui oppose des personnes

#### **Centre de médiation de Poitiers**

12 rue Gambetta

86009 POITIERS

 : 05 49 01 21 50

Courriel : [contact@mediation-poitiers.org](mailto:contact@mediation-poitiers.org)

# 11. Les préventeurs institutionnels

## 11.1. *La CARSAT du centre ouest*

### CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Organisme privé chargé d'un service public et assureur des entreprises du régime général de la sécurité sociale. Ces caisses ont notamment pour rôle de développer et de coordonner la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT-MP) et de concourir à l'application des règles de tarification des AT-MP et à la fixation des tarifs (Article L215-1 du code de la Sécurité Sociale).

#### *Qui peut la solliciter et comment ?*

---

Toute entreprise du régime général ou bénéficiant d'une convention de partenariat.

#### *Dans quel cas pouvez-vous faire appel à elle ?*

---

Le service prévention de la Carsat est spécialisé en prévention primordiale et primaire des RPS, qui consiste à combattre le risque à la source. Cette approche est centrée sur le travail et son organisation et renvoie à une prévention collective des risques. Elle passe par une prise en compte de l'ensemble des facteurs de risque dans les situations de travail.

#### **CARSAT du Centre Ouest**

37 Avenue du président René Coty

87100 LIMOGES

 : 05 55 45 38 00

Site Internet: [www.carsat-centreouest.fr](http://www.carsat-centreouest.fr)

#### **CARSAT – Poitiers**

2 allée des Anciennes Serres

86280 SAINT BENOIT

 : 09 71 10 39 60

## 11.2. L'ARACT Nouvelle-Aquitaine

### L'AGENCE RÉGIONALE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

C'est l'une des 26 structures régionales composant le Réseau de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) administrée par les organisations professionnelles d'employeurs et des organisations syndicales de salariés.

#### *Qui peut la solliciter et comment ?*

---

Leurs interventions ont lieu à la demande du chef d'entreprise. Elles s'effectuent en s'assurant que les salariés et leurs représentants soient parties prenantes de la démarche engagée et font l'objet d'une convention.

#### **ARACT Poitou-Charentes**

15 ter rue Victor Grignard

ZI de la république II

86000 POITIERS

☎ : 05 49 52 25 78

Site Internet : [www.nouvelle-aquitaine.aract.fr](http://www.nouvelle-aquitaine.aract.fr)

## 11.3. L'OPPBTB

### ORGANISME PROFESSIONNEL DE PRÉVENTION DU BÂTIMENT ET DES TRAVAUX PUBLICS

Du fait d'une accidentologie plus élevée que dans les autres secteurs d'activité, la branche s'est dotée en 1947 d'un organisme dédié à la prévention, l'OPPBTB. Dès sa création, il intègre employeurs et ouvriers dans sa gouvernance et a un rayonnement national.



La gouvernance de l'OPPBTB est assurée par des représentants des organisations professionnelles et syndicales du secteur de la construction.

Le comité national et les comités régionaux sont administrés par des conseils composés de cinq représentants des fédérations d'employeurs (FFB, CAPEB, Fédération SCOP.BTP, FNTP) et de cinq représentants des organisations syndicales de salariés (FO, CGT, CFDT, CFTC, CFE-CGC). Le secrétaire général, un représentant de la CNAMTS et un représentant du ministre chargé du travail – qui exerce une tutelle sur l'Organisme – assistent également aux séances du Conseil du comité national avec voix consultative.

#### Agence Nouvelle-Aquitaine

4 rue Marcel Pagnol

87100 LIMOGES

☎ : 05 55 37 51 29

#### Départements couverts :

Charente (16), Charente-Maritime (17), Corrèze (19), Creuse (23), Deux-Sèvres (79),  
Vienne (86), Haute-Vienne (87)

Sites Internet : <http://www.oppbtp.com>

<http://www.preventionbtp.fr/>

## 12. Les consultants externes agréés

**MINISTERE DU TRAVAIL :**

**LISTE AU 1er JUILLET 2019 DES EXPERTS AGREES AUPRES DES CHSCT et CSE :**

Site Internet : <https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/les-acteurs-et-interlocuteurs-de-la-sante-au-travail/comite-d-hygiene-de-securite-et-des-conditions-de-travail/qu-est-ce-qu-un-chsct/article/le-recours-a-un-expert-externe>

**CARSAT :**

Site Internet : <http://www.carsat-centreouest.fr>

# Sources

-  Travailler mieux : la santé et la sécurité au travail : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr>
-  Code de déontologie psychologues 2012 CNDCP (FFPP) <http://www.psychologues-psychologie.net/>
-  Le lien social : <http://www.lien-social.com/>
-  Centre Hospitalier Henri Laborit : [www.ch-laborit.fr](http://www.ch-laborit.fr)
-  Assurance maladie : [ameli.fr](http://www.ameli.fr) : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)
-  Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social : <http://travail-emploi.gouv.fr>
-  Caisse D'assurance Retraite Et De La Santé Au Travail du centre ouest: [www.carsat-centreouest.fr](http://www.carsat-centreouest.fr)
-  Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics : [www.oppbtp.com](http://www.oppbtp.com)
-  Prévention BPT : [www.preventionbtp.fr](http://www.preventionbtp.fr)
-  l'Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail : [www.nouvelle-aquitaine.aract.fr](http://www.nouvelle-aquitaine.aract.fr)
-  Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi : <http://direccte.gouv.fr>
-  Site dédié aux élus du CSE : [www.cse-guide.fr](http://www.cse-guide.fr)

Ce document est inspiré de deux guides élaborés dans le cadre du Plan Régional de Santé au Travail 2 :

- *Souffrance des salariés au travail, que faire ? Guide des ressources disponibles en Alsace*
- *Prévenir les risques psychosociaux dans les entreprises : Guide des ressources disponibles en Alsace*

**Guide mis à jour en novembre 2019**