

Sommaire

Remerciements	5
Introduction	11
1^{re} partie - COMPRENDRE LES RPS ET ANALYSER LES SIGNES AVANT-COUREURS	29
De quoi parle-t-on à propos des RPS ?	29
Chapitre 1 - Les violences internes	47
Le harcèlement moral	48
Le harcèlement sexuel	57
Les conflits	60
Chapitre 2 - Les violences externes	63
Chapitre 3 - Le manque de reconnaissance	67
Dire bonjour	68
La rémunération correcte	68
Écouter, soutenir, faire progresser	68
Faire des compliments, valoriser, remercier	68
Pouvoir donner son avis, proposer	69
Un besoin ancien et vital difficile à gérer	69
Rendre justice	69
Chapitre 4 - Le stress et ses issues dramatiques	71
Pas de réelle définition juridique	71
Les facteurs de stress décrits en lien avec l'environnement	72

Un coût élevé du stress pour la société, les personnes
et les organisations 75

Quels mécanismes du stress ? Quels symptômes ? 75

Menace et survie 76

Débordé ! 76

Stress utile 77

Trois temps de réaction 78

Importance de la détente 80

Les voies d'écoulement normales du stress 81

Des différences entre hommes et femmes face au stress 81

Du ressourcement 81

Tous différents 82

Les fragilités narcissiques, les vulnérabilités psychiques,
le basculement dans la pathologie 83

Et le burnout ? 85

Les 4 issues dramatiques du stress 88

Le télétravail et l'impact de la pandémie de Covid-19 104

Une solution en cours : la qualité de vie au travail (QVT) 109

2^e partie - SAVOIR AGIR EFFICACEMENT FACE AUX RPS 111

Chapitre 1 - Interviews de représentants de l'entreprise 113

Un directeur des RH et négociations sociales 113

Un manager qui a connu un burnout et le rebond 120

Un cadre supérieur qui a dû se réorienter 125

Une directrice des relations sociales 129

Un cadre qui a connu la dépression et s'en est remis 132

Une responsable formation et RPS Fonction publique 135

Une responsable formation dans la Fonction publique 141

Chapitre 2 - Interviews des divers acteurs RPS 147

Un élu syndicaliste FO CHSCT 147

Une secrétaire élue d'un comité d'entreprise 152

Une avocate spécialisée en droit social 156

Un avocat spécialisé en droit social 160

Un médecin généraliste confronté aux RPS 165

Un élu juge au Prud'homme.....	170
Une consultante (coach et psy).....	173
Chapitre 3 - Verbatims en vrac : causes et solutions RPS recueillies en entreprise.....	179
Conclusion	183
Bibliographie	187
À propos de l'autrice	189