

# Sommaire

Remerciements .....	5
Introduction .....	11
<b>1<sup>re</sup> partie - COMPRENDRE LES RPS ET ANALYSER LES SIGNES AVANT-COUREURS</b> .....	29
De quoi parle-t-on à propos des RPS ? .....	29
<b>Chapitre 1 - Les violences internes</b> .....	47
Le harcèlement moral .....	48
Le harcèlement sexuel .....	57
Les conflits .....	60
<b>Chapitre 2 - Les violences externes</b> .....	63
<b>Chapitre 3 - Le manque de reconnaissance</b> .....	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
<b>Chapitre 4 - Le stress et ses issues dramatiques</b> .....	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<sup>e</sup> 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
<b>Chapitre 3 - Verbatims en vrac : causes et solutions RPS recueillies en entreprise.....</b>	<b>179</b>
Conclusion .....	183
Bibliographie .....	187
À propos de l'autrice .....	189