

Sommaire

Remerciements	5
Introduction	11
1^{re} PARTIE - COMPRENDRE LES RPS ET ANALYSER LES SIGNES AVANT- COUREURS	33
De quoi parle-t-on à propos des RPS ?	33
Chapitre 1 - Les violences internes	53
Le harcèlement moral	54
Le harcèlement sexuel	72
Les conflits	75
Chapitre 2 - Les violences externes	79
Chapitre 3 - Le manque de reconnaissance	83
Dire bonjour	84
La rémunération correcte	84
Écouter, soutenir, faire progresser	84
Faire des compliments, valoriser, remercier	84
Pouvoir donner son avis, proposer	85
Un besoin ancien et vital difficile à gérer	85
Rendre justice	86
Chapitre 4 - Le stress et ses issues dramatiques	87
Pas de réelle définition juridique	87
Les facteurs de stress décrits en lien avec l'environnement	88

Un coût élevé du stress pour la société,
les personnes et les organisations 91

Quels mécanismes du stress ? Quels symptômes ? 91

Menace et survie 92

Débordé ! 92

Stress utile 93

Trois temps de réaction 94

Importance de la détente 96

Les voies d'écoulement normales du stress 97

Des différences entre hommes et femmes face au stress 97

Du ressourcement 97

Tous différents 98

Les fragilités narcissiques, les vulnérabilités psychiques,
le basculement dans la pathologie 99

Et le burnout ? 101

Les 4 issues dramatiques du stress 104

Le télétravail et l'impact de la pandémie de Covid-19 120

Une solution en cours : la qualité de vie au travail (QVT) 125

2^e PARTIE - SAVOIR AGIR EFFICACEMENT FACE AUX RPS .. 127

Chapitre 1 - Interviews de représentants de l'entreprise 129

Un directeur des RH et négociations sociales 129

Un manager qui a connu un burnout et le rebond 136

Un cadre supérieur qui a dû se réorienter 142

Une directrice des relations sociales 146

Un cadre qui a connu la dépression et s'en est remis 149

Une responsable formation et RPS Fonction publique 153

Une responsable formation dans la Fonction publique 159

Chapitre 2 - Interviews des divers acteurs RPS 165

Un élu syndicaliste FO CHSCT 165

Une secrétaire élue d'un comité d'entreprise 170

Une avocate spécialisée en droit social 174

Un avocat spécialisé en droit social 179

Un médecin généraliste confronté aux RPS	184
Un élu juge au Prud'homme.....	189
Une consultante (coach et psy).....	192
Chapitre 3 - Verbatims en vrac:	
causes et solutions RPS recueillies en entreprise	199
Salariés et managers : causes	199
Salariés et managers : solutions.....	201
Responsables ressources humaines : états d'âme	202
Conclusion	205
Bibliographie	209
À propos de l'autrice	211