

L'ECHO DES ÉQUIPES

REGARD CROISÉ DROIT SOCIAL, RH, MÉDIATION & COMMUNICATION



Carole Anizon



Géraldine Duquesne



Iris Nadjar



Marine Gatignon

REGARD CROISÉ

Accidents du travail (AT) liés aux chocs psychologiques : un enjeu croissant pour les entreprises

Pour éclairer ce phénomène, Géraldine a réuni, autour d'une table ronde, Iris, avocate spécialisée en droit du travail, formatrice et médiatrice, Marine, experte en gestion des risques sociaux et des ressources humaines, et Carole, spécialiste en communication interne, formatrice et médiatrice, afin de confronter leurs analyses et retours de terrain sur ces situations de plus en plus fréquentes.

Le choc psychologique au travail : de quoi parle-t-on ?

« Un choc, c'est une altération soudaine de l'état psychique », explique Iris. Concrètement ? Une crise de larmes, une sidération, des propos incohérents, une incapacité à poursuivre son activité. Mais ce qui trouble les employeurs, c'est souvent la banalité apparente du déclencheur. Un mail, une réunion, une remarque professionnelle.

« Ce qui compte, ce n'est pas l'intention ni la gravité apparente de la situation, mais la réaction du salarié et sa constatation », précise-t-elle.

Autrement dit, un événement en à priori anodin peut suffire... s'il intervient dans un terrain déjà fragilisé.

Marine insiste sur ce point : la jurisprudence est désormais claire. Peu importe le caractère habituel ou non de la situation. **Dès lors qu'un événement survenu au travail provoque un choc psychologique constaté (par des témoins et un certificat médical), l'accident du travail peut être reconnu.**

Souvent le symptôme d'un déséquilibre plus profond

Dans les faits, le choc psychologique est **rarement un accident isolé**. « On retrouve presque toujours un historique de tensions », observe Iris. Signaux faibles ignorés, communication défailante, conflits larvés...

Le choc agit comme un révélateur. Il rend visible ce qui, jusque-là, restait contenu.

Carole le résume sans détour : « Quand les tensions ne sont pas traitées, elles finissent toujours par s'exprimer... d'une manière ou d'une autre. D'où l'importance de communiquer clairement et de manière neutre pour éviter la goutte d'eau qui fait déborder le vase. »



Les chiffres

En 2024, ils représentent **5 % des AT**, contre seulement 1,6 % il y a dix ans (source: CPAM). Une hausse de 160 % qui interroge. Sur le terrain, cette tendance se confirme. « En tant qu'avocate, j'en traite aujourd'hui environ deux par mois », témoigne Iris. Une fréquence qui illustre le caractère désormais régulier de ces situations dans les contentieux liés au travail.

Une hausse de 160% qui interroge

Cette progression s'explique par une double évolution : les salariés déclarent davantage ces situations, et les Caisses Primaires d'Assurance Maladie les reconnaissent plus facilement.

Comme le souligne Iris, **la procédure de reconnaissance** joue également un rôle déterminant : elle est plus accessible que celle d'une maladie professionnelle. Contrairement à cette dernière, il n'est pas nécessaire de démontrer une dégradation des conditions de travail dans la durée.

« Il suffit d'un événement soudain, survenu au travail, avec un impact immédiat sur la santé », souligne Iris.

Quels impacts sur l'entreprise ?

- Une désorganisation immédiate liée à l'absence du salarié et à son remplacement.
- Des contraintes juridiques renforcées.
- Une hausse du coût des cotisations accidents du travail.
- Un risque de contentieux, notamment au titre de la faute inexcusable.

Mais **au-delà des aspects techniques, c'est le collectif qui est touché.**

« Ces situations fragilisent les équipes, créent de l'inquiétude et peuvent entraver la motivation », souligne Marine.

“ La prévention est la clé ”



Le rôle du manager : un enjeu de prévention

Le manager occupe **une place centrale** dans la prévention des situations de tension.

En première ligne, il est souvent le premier à percevoir les signaux faibles : changement de comportement, repli, tensions dans l'équipe. Pourtant, ces signaux restent parfois mal identifiés ou interprétés, faute de repères ou de formation.

Comme le souligne Géraldine, « **la formation des managers est essentielle.** Beaucoup sont d'excellents experts techniques mais ne sont pas formés aux modes de communication et à la gestion des conflits ».

Former les managers, c'est leur **permettre de mieux comprendre leur rôle, leur posture et leurs marges de manœuvre.** Cela contribue à sécuriser leurs pratiques, à fluidifier les relations de travail et à intervenir plus tôt, avant que les situations ne se dégradent.

“ Une posture managériale ajustée peut suffire à désamorcer une situation ”

ACTUALITÉ

Vous souhaitez réinventer votre carrière professionnelle ?

4 jours pour vous, pour vous aider à retrouver du sens, de la motivation, repenser votre projet professionnel, à sécuriser une évolution professionnelle.

6 au 9 juillet 2026, Lamballe-Armor

FOCUS SUR

A travers une approche pragmatique et sur mesure, venez vous former pour faire de vos **entretiens annuels** un véritable outil de **management** et formez vous à l'animation de l'**entretien de parcours professionnel.**

16 & 17 juin 2026 - Lamballe-Armor

QUI SOMMES NOUS ?

Un collectif né d'une conviction commune : les relations humaines sont un levier de performance des organisations.

Nous vous proposons un accompagnement pluridisciplinaire, sur-mesure et opérationnel en **ressources humaines, médiation, formation, communication interne et de crise, facilitation, codéveloppement et droit social.**

Entre prévention et crainte des abus

La reconnaissance facilitée des chocs psychologiques suscite également des inquiétudes.

Certains employeurs redoutent des dérives, voire une instrumentalisation des dispositifs.

« Ces situations existent, mais elles restent marginales », tempère Marine.

La réponse ne consiste pas à durcir les positions, mais à sécuriser les pratiques :

- tracer les échanges,
- s'appuyer sur les fonctions RH,
- former les managers,
- clarifier les règles.

À défaut, le risque est double : laisser passer des situations problématiques... ou ne plus oser agir du tout.

La communication interne un levier sous estimé

La communication interne peut être défaillante

Non pas par absence de dispositifs, mais par manque de lisibilité ou d'efficacité.

« Un canal existe... mais il ne fonctionne pas toujours efficacement », souligne Carole, insistant sur l'importance de repères collectifs et de cadre, tels que les chartes de fonctionnement interne.

Rendre les dispositifs visibles, accessibles et opérationnels est une priorité.

La médiation : intervenir avant la rupture

Parmi les solutions évoquées, la médiation apparaît comme **un levier encore sous-exploité.**

« Elle permet de remettre du dialogue là où il n'y en a plus », explique Carole.

Encadrée par un tiers neutre, elle offre un espace sécurisé pour exprimer les tensions et restaurer la relation.

Surtout, elle peut être mobilisée en amont, avant que la situation ne se dégrade rappelle Iris.