

Édito

Des rapports qui pointent l'organisation du travail comme principal facteur de souffrance au travail

Après le rapport de l'expert CHSCT, l'Inspection du travail a diligenté une enquête chez France Télécom ; elle a remis son rapport au procureur de la République le 4 février dernier, rapport qui accuse la société de « méthodes de gestion caractérisant le harcèlement moral ». Sont notamment pointées les réorganisations et les modes de management comme pathogènes.

Parallèlement, fin décembre, la Commission de réflexion sur la souffrance au travail, mise en place par le Groupe UMP de l'Assemblée nationale, a présenté les conclusions de ses travaux. Son constat : « dans un certain nombre de cas, le travail lui-même est malade » ; parmi les 4 facteurs dégradant les conditions de vie au travail, les nouvelles organisations du travail sont également mises en avant comme abolissant les repères existants, et favorisant l'individualisation et l'intensification du travail.

Plus décevant, le rapport sur le Bien-être et l'efficacité au travail remis en février dernier au Premier ministre est assorti de 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail : une seule traite des réorganisations et du changement mais aucune ne pointe les organisations du travail dans les entreprises.

L'essentiel est que l'organisation du travail et la gestion de l'entreprise, prérogatives exclusives du chef d'entreprise, ne soient plus taboues et soient mises en discussion par les acteurs sociaux. Elles doivent être au cœur des négociations sur le stress car ce ne sont pas les hommes qui sont malades mais le travail et son organisation. VP

Actu

Délibération sociale sur la modernisation du dialogue social : état des lieux des IRP en cours

Lors de la 7^e séance de délibération sociale sur la modernisation du dialogue social qui s'est tenue fin janvier 2010, les partenaires sociaux ont convenu de compléter la grille d'analyse des attributions des IRP par un état des lieux des droits et moyens des IRP, **ce qui concerne le CHSCT et son devenir.**

Lors de cette réunion, la délégation patronale a listé dans un document les thèmes à aborder lors de l'éventuelle négociation à venir. La séance du 10 mars dernier n'a pas permis l'ouverture officielle des négociations mais a fixé un calendrier de réunions et des thématiques.

Dans le document remis par la délégation patronale, l'objectif affiché est de « rendre le dispositif de la représentation du personnel plus efficace, plus lisible, mieux adapté à la réalité de la vie de l'entreprise et aux attentes des salariés, plus apte à rapprocher les salariés des lieux de décision en vue de construire un dialogue social loyal et de qualité ».

Attributions, rôle, périmètre, moyens : attention danger ! Les IRP, qui ne sont pas toujours respectées actuellement, ne doivent pas devenir des chambres d'enregistrement des réorganisations d'entreprise.

Edito
p. 1

Actu

Délibération sociale sur la modernisation du dialogue social : état des lieux des IRP en cours
p. 1

Du nouveau pour améliorer les conditions de travail

Négociation sur le harcèlement et la violence au travail (suite)

Négociation sur le stress dans les grandes entreprises : urgence ne veut pas dire précipitation
p. 2

Retours d'expérience

Comment s'emparer des problématiques liées au stress, à la souffrance au travail, que négocier ?
p. 3

Lu, vu pour vous

Lectures, A suivre
p. 4

AEPACT
108 rue de la Folie
Méricourt 75 011 Paris

www.aepact.com

Tel : 01 44 01 66 60

Du nouveau pour améliorer les conditions de travail : Négociation sur le harcèlement et la violence au travail (suite)

Après huit séances de négociation, les partenaires sociaux viennent d'aboutir à un accord soumis à la signature des syndicats sur « le harcèlement et la violence au travail ».

Les syndicats, jusqu'alors en désaccord avec le patronat, demandaient que soit pris en compte le fait que certaines formes d'organisation du travail et de gestion du personnel pouvaient provoquer violence et harcèlement. Le patronat a débloqué la situation et admis que :

Extrait de l'accord : « Les phénomènes de stress lorsqu'ils découlent de facteurs tenant à l'organisation du travail, l'environnement du travail ou une mauvaise communication dans l'entreprise peuvent conduire à des situations de harcèlement et de violence au travail ».

L'accord poursuit deux objectifs :

- Améliorer la sensibilisation, la compréhension et la prise de conscience des employeurs, des salariés et leurs représentants à l'égard du harcèlement et de la violence au travail afin de mieux prévenir ces phénomènes, les réduire et si possible les éliminer ;
- Apporter aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants, à tous les niveaux, un cadre concret d'identification, pour la prévention et la gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail.

Ces objectifs s'imposent à l'ensemble des entreprises, quel que soit leur effectif. Les modalités retenues pour les atteindre devront être adaptées à la taille de l'entreprise.

L'accord stipule que certains salariés sont plus concernés que d'autres, mais tous peuvent être victimes « d'abus, de menaces et d'humiliations ». Pour prévenir ces dérives, les entreprises devront prendre toutes les mesures nécessaires en vue de prévenir, par notamment une « chartre de référence » qui préciserait les procédures à suivre si un cas survient....

Dans le cadre des prérogatives du CHSCT, les élus peuvent agir pour la promotion de la prévention des risques professionnels et proposer des actions de prévention en matière de harcèlement et de violence au travail.

Négociation sur le stress dans les grandes entreprises : urgence ne veut pas dire précipitation

Un ambitieux plan d'urgence sur les risques psychosociaux...

Le 9 octobre 2009, X. Darcos, alors ministre du Travail, a annoncé le lancement d'un plan d'urgence concernant les risques psychosociaux. La principale mesure a consisté en fin d'année à demander l'ouverture de négociations sur ce sujet dans les entreprises de plus de 1000 salariés, et ceci avant le 1^{er} février 2010.

Pour le ministre, il n'était pas question d'assortir cette mesure de sanctions financières, considérant que "la sanction c'est la transparence". Un courrier a été envoyé en décembre aux entreprises concernées, notamment afin de les informer des modalités de reporting auprès du ministère. Suite à celui-ci, le ministère devait publier une liste des entreprises, classées en trois catégories (vert, orange, rouge - selon l'avancée de la prise en charge de la question dans les entreprises), appliquant la technique du "naming and shaming" (désigner et faire honte).

...mais peu de résultats concrets

Le classement des entreprises a été publié le 18 février sur le site www.travailler-mieux.gouv.fr. Mais dès le lendemain, les listes orange et rouge ont été enlevées du site suite aux protestations du patronat. La liste verte est, elle, conservée mais fait l'objet de critiques des sections syndicales des entreprises concernées portant sur la réalité de leur engagement.

Ce premier bilan avait pour vocation de s'intégrer au second plan santé travail (2010-1014). Cependant, à la lecture de celui-ci, on constate qu'il est peu ambitieux au sujet des risques psychosociaux : prise en compte des recommandations du rapport "Bien-être et efficacité au travail" remis au Premier ministre, mise en place d'indicateurs statistiques nationaux, développement d'outils à destination des branches et des entreprises, développer la formation...

Retours d'expériences : comment s'emparer des problématiques liées au stress, à la souffrance au travail, que négocier ?

Les objectifs

Ainsi que le rappelle la pétition lancée par la revue Santé et Travail, signée par Aépact, l'objectif est de retrouver des espaces de débat sur le travail dans les entreprises. L'origine du mal-être des individus est souvent l'intériorisation de débats sociaux non réglés dans l'entreprise. Aussi, la vocation des représentants du personnel est de favoriser la création d'espaces d'expression sur le travail, permettant la confrontation des différentes logiques existant au sein de l'entreprise, renouvelant ainsi les pratiques de dialogue social.

Mettre en place une prise en charge pérenne des risques psychosociaux

La tentation des entreprises est d'ouvrir des négociations afin de satisfaire à l'injonction du ministère du Travail et de conclure un accord rapidement pour figurer dans la liste "verte". Tout l'enjeu pour les organisations syndicales est de transformer celle-ci en impulsion pour mettre en place un réel projet de prise en charge des risques psychosociaux sur le long terme. En effet, indépendamment de cette injonction gouvernementale, l'entreprise a déjà l'obligation légale de prendre en compte ces risques puisqu'elle doit prendre "les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs" (article L 4121-1 du code du Travail).

En l'occurrence, négocier un accord de méthode semble être l'outil le plus intéressant pour les deux parties : pour l'employeur, cela permet de négocier un accord qui sera pris en compte par le ministère, pour les organisations syndicales, cela permet de cadrer la démarche et d'affecter les ressources nécessaires à la construction d'un plan pérenne.

Qu'intégrer dans un tel accord ?

- prévoir la constitution d'un groupe de travail représentatif de l'entreprise (représentants de la direction et du personnel, des salariés, médecin du travail, préventeur HSE...) pour lequel une formation serait préalablement organisée afin de favoriser une représentation commune de la question, base d'échanges constructifs ;
- cadrer l'organisation du projet (modalités de fonctionnement du groupe, temps dégagé pour permettre aux participants d'y participer sur leur temps de travail...)
- préciser la nature du diagnostic effectué préalablement à l'élaboration du programme d'actions (diagnostic réalisé au plus proche des situations de travail, diagnostic partagé, discussion et élaboration commune de la liste des indicateurs utilisés...) ; ce diagnostic peut être réalisé par un expert CHSCT ;
- organiser les étapes du projet et le suivi de celui-ci ;
- prévoir un plan d'action détaillé du projet (liste des actions, échéances, personnes responsables, moyens affectés...).

L'accord doit également prévoir les liens avec les salariés durant le projet. En effet, mettre en place des mesures de prévention des risques psychosociaux, c'est notamment impulser un processus de réflexion sur l'organisation du travail et sur la transformation de celle-ci. Ce qui importe, c'est autant le résultat que l'association de tous les acteurs de l'entreprise à cette réflexion ainsi qu'à l'arbitrage entre les logiques influant sur les situations de travail.

Eviter la fascination de la quantification

L'un des premiers outils vers lequel les représentants syndicaux se tournent est le questionnaire. En effet, quantifier le nombre des personnes soumises au stress dans l'entreprise et l'intensité du mal-être au travail semble être un point de départ nécessaire pour élaborer un diagnostic.

Cependant, privilégier cet outil, c'est oublier qu'évaluer, ce n'est pas seulement compter. Un questionnaire demeure un outil et non une solution. En tant que tels, les chiffres ne sont pas significatifs. Ils viennent toujours confirmer, infirmer ou dégager des hypothèses de travail. De plus, l'utilisation de cet outil suppose de nombreuses précautions d'emploi. Il existe de nombreux types de questionnaires (Karasek, WOCCQ...). Choisir un de ces questionnaires sans l'adapter aux réalités de l'entreprise ne permettra pas de recueillir les informations nécessaires pour faire des propositions concrètes pour construire un projet de prévention. Notre conseil : prenez conseil et faites vous accompagner. AEPACT peut vous aider dans cette démarche.

**Lu,
Vu
Pour Vous**

**Aépect
améliore vos
conditions de
travail.**

**Aépect,
votre expert
CHSCT agréé**

L'équipe de rédaction
d'Aépect,
Pour nous contacter :
www.aepact.com

Lectures

AEPACT signe la pétition initiée par Santé & Travail

Suicides, stress, souffrance au travail : la montée des risques psychosociaux et leurs conséquences parfois dramatiques pour les salariés conduisent rarement à l'acceptation d'une remise en cause des modes de gestion et d'organisation de la part des directions d'entreprise ; privés de droit à l'expression et à la critique, les salariés (et cela concerne les managers) subissent des choix qu'ils ne comprennent pas, ne partagent pas, sans même pouvoir en discuter.

En tant qu'expert CHSCT, notre mission consiste à identifier et caractériser les causes des dysfonctionnements et de mal-être ambiant qui portent atteinte à la santé des salariés. Ceux-ci pourraient diminuer uniquement grâce à des questionnaires pour mesurer le stress et à la mise en œuvre d'actions pour apprendre à « gérer son stress ». Face à cette montée des risques psychosociaux, le cabinet Aépect a signé la pétition du magazine « Santé & Travail » qui appelle les pouvoirs publics et les acteurs sociaux à prendre des mesures pour réintroduire le débat dans les entreprises autour des questions du travail et de son organisation pour que le travail retrouve sa place centrale, facteur de développement de l'individu et de lien social mais aussi comme opérateur de santé. Cet appel et ces signatures seront adressés au Conseil d'orientation sur les conditions de travail (COCT).

« Ce qui tue le travail », Francis Ginsbourger, Editions Michalon, 2010

Francis Ginsbourger, consultant, économiste du travail et chercheur associé au Centre de gestion scientifique de Mines ParisTech, explore les déterminants qui tendent à réduire voire à ne pas penser le travail autrement que comme un ensemble de compétences pour occuper un emploi ; considéré comme un coût, l'emploi se réduit partout où il peut générer des gains de productivité, qu'il s'agisse d'entreprise « malade » ou en très bonne santé financière. La gestion dénie le travail.... Pour se centrer sur les seuls résultats produits.

On ne pense plus le travail, en termes de développement de l'individu, de lien social et de collectif de travail, mais aussi en termes d'organisation, de moyens, de ressources ; ce qui conduit les salariés, confrontés quotidiennement au « réel du travail », à se débattre face à cet « impensé », à souffrir de ses contraintes et de ses exigences, mais aussi de la difficulté à agir, à prendre la parole et souvent seul face au délitement des collectifs. Après les théories sur la disparition la valeur travail au début des années 90, voici celles de la « mise à mort du

A suivre

Réforme des services de santé au travail

Extrait du discours du ministre du Travail au Conseil d'Orientation sur les Conditions de Travail (COCT) le 15 janvier 2010 :

« A ce titre la modernisation des services de santé au travail constitue un enjeu essentiel. Comme nous l'avons vu ensemble lors du COCT du 4 décembre dernier, cette réforme permettra de créer de véritables équipes pluridisciplinaires de santé au travail, qui pourront traiter les risques professionnels dans toutes leurs dimensions et mieux couvrir l'ensemble des travailleurs. »

Alors que les négociations préalables engagées en 2009 n'ont pas abouti, le projet législatif devra néanmoins traiter les questions essentielles du financement et de l'indépendance des médecins du travail, mais aussi du renforcement des moyens et des obligations de l'employeur face à la montée des nouveaux risques professionnels.