

## Edito

p. 1

*Les conditions de travail en Chine poussent les salariés à mettre fin à leur jour*

## Actu

p. 1

*La politique du gouvernement en matière de santé au travail*

## Du nouveau pour améliorer les conditions de travail

p. 2

*Lancement de la campagne TMS 2010*

*CHSCT : prévention des RPS. Et si vous faisiez appel à un consultant ?*

## Retours d'expérience

p. 3

*Les questionnaires dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, les pièges à éviter*

## Lu, vu pour vous

p. 4

*Parcours professionnels et état de santé, étude de la DARES*

*Les mesures prises par l'employeur n'empêchent pas l'expertise du CHSCT*

## A suivre

p. 4

*Les négociations sur le stress dans le bilan social*

---

AEPACT  
108 rue de la Folie  
Méricourt 75 011 Paris

---

www.aepact.com  
Tél. 01 44 01 66 60

# Édito

**Les conditions de travail en Chine poussent les salariés à mettre fin à leur jour** : face à la vague de suicides (11 dont une jeune fille de 16 ans se sont jetés du haut des bâtiments) qui s'est produite dans son usine de Longhua, Terry Gou, PDG milliardaire du groupe taïwanais Foxconn, premier sous-traitant mondial d'Apple, HP, Dell ou Sony, a ouvert, fin mai, les portes de son usine, site d'assemblage de l'iPhone (300 000 salariés) et donné une conférence de presse : tout en présentant ses excuses il a néanmoins déclaré que "le taux de suicide dans une société augmente avec la hausse du produit intérieur brut" (malgré une augmentation du PIB en France de 0,1% au premier trimestre 2010 et de moins de 1% sur l'année 2009, les suicides n'ont pas baissé en France...), et reconnu que la note diffusée aux employés le 25 mai leur demandant de s'engager à "ne pas se faire du mal", à "accepter d'être envoyé à l'hôpital en cas de problèmes mentaux" et à ne pas "poursuivre la société en faisant des demandes de compensation excessives" avait "une tournure maladroite". Le patron de Foxconn et le mode de management sont connus : conditions de travail exécrables, pression, style de management militaire. En 2006, un reportage sur les conditions de vie à Longhua avait lancé la fronde anti-Foxconn. Si des filets ont été installés et des psychologues mis à la disposition des ouvriers, le soir même de la conférence de presse, un autre salarié se suicidait... Depuis, début juin, la direction a annoncé qu'à partir du 1er octobre, les salaires mensuels des ouvriers de Shenzhen passeront de 1 200 yuans à 2 000 yuans (243 euros), soit une hausse de 70 %.

*Et les donneurs d'ordre, Apple, Dell, HP, Sony clients de Foxconn, avec leurs exigences en termes de prix, délais et quantité produite, ne seraient-ils pas responsables des conditions de travail des salariés de leurs sous traitants ?*

# Actu

## La politique du gouvernement en matière de santé au travail

Le Ministre a présenté au Conseil d'Orientations des Conditions de Travail le bilan 2009, constatant une « amélioration contrastée de la situation ». En effet, si les accidents du travail ont vu leur fréquence diminuer ce n'est pas le cas des maladies professionnelles qui, elles, sont en hausse. La présentation du second plan santé au travail 2010-2014 consiste notamment à faire baisser de 25% les accidents de travail et à mettre fin à la croissance interrompue depuis 10 ans du nombre de cas de maladies professionnelles. Outre l'objectif transversal de « travailler mieux à tous les âges de la vie », quatre axes majeurs sont retenus :

- Développer la recherche et de la connaissance ;
- Développer les actions de prévention des risques professionnels, en particulier des risques psychosociaux, des risques cancérigènes (chimique), et des troubles musculo-squelettiques (TMS) ;
- Renforcer l'accompagnement des entreprises, notamment celles de moins de 50 salariés dans leurs actions de prévention ;
- Renforcer la coordination et la mobilisation des différents partenaires, tant au niveau national que dans les régions.

Par ailleurs, le Ministre a confirmé sa volonté de mener à son terme la réforme des services de santé au travail. Que nous attendons avec impatience ! A suivre ...

## Du nouveau pour améliorer les conditions de travail : lancement de la campagne TMS 2010

Les Troubles Musculo-Squelettiques sont des maladies multifactorielles à composante professionnelle, et dont les origines sont biomécaniques, organisationnelles et psychosociales (tensions liées au stress, gestes empêchés et contraints, etc.). Elles affectent principalement les muscles, les tendons et les nerfs.

Selon une étude de l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail réalisée en 2007, un quart des travailleurs européens se plaignent de maux de dos et 23% de douleurs musculaires.

Les TMS se traduisent par des douleurs qui peuvent devenir invalidantes et conduire à des incapacités de travail. Elles touchent presque toutes les entreprises, mais l'industrie agroalimentaire, la grande distribution, le bâtiment et les services à la personne sont les secteurs les plus touchés.

Cette nouvelle campagne est le troisième volet de sensibilisation et de prévention mené depuis avril 2008 en partenariat avec le ministère de l'Agriculture, la CNAMTS, la CCMSA, l'ANACT, l'INRS et l'OPPBTP. Sous le titre « *Mettre fin aux Troubles Musculo-Squelettiques dans votre entreprise, c'est possible* », elle a démarré par une campagne dans la presse professionnelle et continuera par les axes suivants :

- Poursuivre un plan d'action pluriannuel de prévention des TMS et la campagne d'information et de sensibilisation des entreprises ;
- S'assurer de la mise en place, dans toutes les entreprises, d'un document unique d'évaluation des risques professionnels intégrant le risque TMS et débouchant sur un plan de prévention pluriannuel ;
- Intensifier l'action en direction des maîtres d'ouvrages du BTP pour leur rappeler leurs obligations.

Ce type de campagne doit être accompagné d'une prise en charge dans les entreprises par les représentants des salariés notamment le CHSCT et les directions. Pour combattre les TMS, il est indispensable de travailler en amont sur les conditions de travail pour éviter tous risques professionnels. De plus, le travail prescrit ne suffira pas à faire un plan de prévention, il faut avoir une véritable réflexion sur l'organisation du travail et observer toutes les situations du travail réelles « gestes, postures, stress, process etc. » pour tenter d'apporter des réponses en termes de prévention des risques.

### **CHSCT** : « *Prévention des risques psychosociaux. Et si vous faisiez appel à un consultant ?* » Et pourquoi pas à l'Expert CHSCT ?

L'INRS et l'Assurance maladie viennent de publier un guide pratique qui a pour objectif de répondre aux interrogations et de clarifier les besoins notamment des CHSCT, en matière d'accompagnement et de recours à un « conseil » externe. (guide téléchargeable sur le site de l'INRS).



L'INRS et l'assurance maladie proposent dans ce guide les critères de choix suivants :

- Connaître les différentes approches des cabinets et privilégier l'approche qui consiste à combattre le risque à la source (prévention primaire). Cette approche est centrée sur le travail, son organisation et passe par une prise en compte de l'ensemble des facteurs de risques dans les situations de travail ;
- Etre très vigilant sur les règles déontologiques « confidentialité, anonymat, intégrité et professionnalisme ;
- Etablir un cahier des charges : définir précisément les objectifs, les besoins, les temps nécessaires, la communication ;
- Evaluer les propositions, le guide comprend un tableau permettant d'évaluer les différentes propositions des cabinets.

Si la prévention des risques psychosociaux est un sujet très important mais aussi complexe, la négociation et les accords sur ce sujet ne doivent pas conférer à l'employeur le choix du cabinet extérieur. Aussi, et on peut regretter que cela n'apparaisse pas dans ce guide, le rôle de l'expert agréé par les pouvoirs publics est un critère distinctif par rapport au « monde du conseil » multiforme.

## **Retours d'expériences : le recours aux questionnaires dans le cadre de la prévention sur les risques psychosociaux, les pièges à éviter**

Dans de nombreux accords, voire en amont de la négociation sur les risques psychosociaux, la phase de diagnostic a pour objet d'évaluer le niveau de stress, de repérer les sources du stress et d'identifier les situations de travail et les groupes de salariés les plus affectés. Le choix des outils utilisés dépend des objectifs attribués au projet, à la démarche. De nombreux acteurs (délégués syndicaux, IRP, direction) se tournent vers l'outil « questionnaire », pensant que c'est l'instrument de diagnostic le plus simple à mettre en œuvre permettant d'obtenir des données quantitatives. Si cet outil peut être un moyen d'évaluation, il ne permet pas de répondre à tous les objectifs. Il n'est surtout pas une fin en soi. Aussi est-il préférable d'être guidé par un expert dans le choix de l'outil et dans sa mise en œuvre. AEPACT peut vous aider dans cette démarche.

**Définir ses objectifs avant de choisir un outil :** un questionnaire permet d'objectiver un état de stress chronique, de connaître et d'évaluer les contraintes au travail qui génèrent stress, mal-être et souffrance, et d'identifier les ressources dont dispose le salarié pour réaliser son travail. La segmentation de la population par catégorie permet d'élaborer des mesures spécifiques. De même, d'autres segmentations par situation de travail, fonction, service peuvent également être corrélées. C'est également un outil de communication. La visibilité de l'action dans l'entreprise ouvre un espace de parole entre salariés. C'est un élément de légitimation : soit il a été mené avec l'appui de la direction de l'entreprise marquant la reconnaissance effective de la prise en compte des risques psychosociaux, soit il a été mené uniquement par les organisations syndicales ou le CHSCT et alors, il devient difficile pour le dirigeant d'entreprise de ne pas entendre ce qui est dit, notamment si les réponses sont nombreuses et « alarmantes ». Il offre des résultats tangibles et un discours objectivable.

**Les précautions à prendre :** la mise en œuvre de cet outil n'est pas aisée, il est souvent nécessaire de l'associer à d'autres approches (études documentaires, entretiens qualitatifs exploratoires en amont, mais aussi en aval...). Des chiffres ne sont jamais significatifs seuls. Ils permettent de dégager ou de valider des hypothèses de travail. Ces hypothèses nécessitent une connaissance de l'entreprise, de son fonctionnement, de son histoire récente, de son corps social, etc.

Le risque de la quantification est d'attirer l'attention sur un score obtenu et non pas sur le sens qu'on peut donner à celui-ci. De nombreuses entreprises désirent comparer leurs résultats à ceux d'autres entreprises. Cependant, compte tenu de la multiplicité des méthodes utilisées, la comparaison est rarement pertinente et l'entreprise risque de ne pas se concentrer sur ses propres problèmes. Nous avons rencontré des entreprises qui mettent en avant « un niveau de stress moyen, dans la norme de ce qui existe dans les autres entreprises » : nous combattons cette approche.

Méthodologiquement, le recours au questionnaire doit être encadré. En effet, il est important d'aller en profondeur et de ne pas s'en tenir à des thèmes génériques. Il doit être adapté aux spécificités des réalités de l'entreprise. Nous préconisons l'utilisation de questionnaires bâtis avec des questions normées extraites de modèles (dont la fiabilité scientifique a été établie) et des questions spécifiques au contexte de l'entreprise. Des précautions en termes de validité statistique doivent être respectées : respect des règles générales de statistiques, représentativité des échantillons, réalisation de redressement statistique, etc. Les répondants doivent être suffisamment nombreux et représentatifs pour que les résultats puissent être utilisés. Aussi le taux de retour est lié à l'intérêt porté au questionnaire, à la pertinence des questions, et à leur connaissance quant à sa finalité : un questionnaire pour quoi faire ? Un questionnaire, et après ?

Un questionnaire est adressé à tous les salariés de l'entreprise. Cela crée de fortes attentes de leur part. Une communication en amont, pendant et sur les résultats est essentielle.

**De nombreux modèles qui n'ont pas tous le même objet :** une étude\*, menée sur les méthodes d'évaluation du stress en entreprise, en a comparé 22. La plupart des instruments d'analyse ont été élaborés dans le cadre de recherches épidémiologiques. Ils analysent les effets du stress soit de façon individuelle, soit de façon collective et abordent la question soit par la recherche de « signe » de stress au niveau physique, soit par le jugement des individus sur leurs conditions de travail (afin de rechercher des facteurs générateurs du stress).

**Le conseil d'AEPACT :** contactez des experts en sciences du travail et préconisez le recours à un Expert CHSCT externe pour garantir l'anonymat et la confidentialité des données, mais aussi pour permettre l'apprentissage des acteurs sociaux constitués en groupe de travail et la pertinence de l'analyse centrée sur les causes, sur l'organisation du travail et non sur les individus et leur « niveau de stress admissible ».

\* Delaunoy, M., Malchaire J., Piette A, *Classification des méthodes d'évaluation du stress en entreprise, Médecine du travail et ergonomie*, vol. XXXIX, n°1, 2002.

**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](http://www.aepact.com)

---

**A notez sur vos agendas  
de rentrée :**  
**AEPACT sera présent au  
nouveau Salon des CE,  
ELUCEO les 6 et 7  
octobre 2010 à l'Espace  
Paris Est Montreuil et  
donnera une  
conférence sur les  
risques psychosociaux  
pour faire le point un an  
après le lancement du  
plan d'urgence par le  
ministre du Travail et les  
négociations dans les  
entreprises de plus de  
1000 salariés.**

## **Lectures**

### **« Parcours professionnels et état de santé, Dares, janv. 2010 »**

*Les parcours professionnels participent à la préservation ou à l'altération de la santé des personnes, même après leur sortie de l'emploi ; en sens inverse, la santé peut provoquer des ruptures ou des réorientations dans la vie professionnelle. Cette étude livre plusieurs enseignements que des recherches ultérieures devront approfondir.*

Le sens de la trajectoire professionnelle « stationnaire qualifiée, peu qualifiée, indépendante, ascendante, descendante », semble fortement lié à l'évolution de la santé : les personnes qui ont connu une trajectoire ascendante sont en relativement bonne santé, voire en meilleure santé que celles qui ont vécu des trajectoires stationnaires qualifiées. A l'inverse, celles qui ont subi un déclassement social (majoritairement des femmes) signalent plus souvent un état de santé dégradé. Toutefois, une trajectoire plutôt ascendante n'est pas systématiquement associée à une bonne santé, notamment quand le parcours est perturbé par des périodes de chômage de longue durée ou des changements fréquents d'emploi avec des conditions de travail souvent pénibles et des contraintes et exigences élevées (notamment en ce qui concerne les cadres).

La dynamique du lien santé-parcours professionnel paraît globalement plus positive pour les travailleurs qualifiés et pour les hommes. Ainsi les acteurs sociaux dans les entreprises et les branches professionnelles doivent corréliser les évaluations dans le cadre des accords GPEC, sécurisation des parcours professionnels, formation qualifiante et santé au travail.

### **« Les mesures prises par l'employeur n'empêchent pas l'expertise du CHSCT »** (arrêt du 27 avril 2010, Cour d'appel de Rouen)

Le CHSCT peut recourir à une expertise même si l'entreprise a pris des mesures pour faire face à un danger grave.

Dans le cas présenté par cet arrêt, 67 salariés d'un centre d'appels exercent leur droit de retrait fin 2007 dénonçant des bruits stridents générant des traitements médicaux chez certains salariés ; un CHSCT extraordinaire se tient quelques jours après et il est annoncé la pose de filtres dans les casques pour limiter le bruit ; un an après si le bruit a été atténué, il n'a pas été résolu efficacement ; l'entreprise a confié une mission d'audit à un cabinet (qui constate en octobre 2008 sur 12 mois des chocs acoustiques pouvant générer des préjudices) ; aussi, le CHSCT mandate fin 2008 un expert afin notamment d'évaluer les mesures prises par la direction ; l'entreprise demande au CHSCT d'annuler sa délibération concernant le recours à l'expert sous prétexte qu'elle a missionné son propre expert et estimant avoir fait le nécessaire ; elle conteste l'expertise ; la cour d'appel de Rouen lui donne tort, constatant que l'efficacité des actions est relative, la contestation tardive et qu'un risque grave était avéré.

## **A suivre**

Le Ministère du Travail déclare : « je demanderai aux entreprises de plus de 1000 salariés de faire figurer dans leur bilan social le fait qu'il y ait ou pas de négociation sur le stress au travail ». Cette déclaration pourrait faire suite à « l'enterrement des listes rouges et orange » diffusées sur le site [www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr), mentionnant les entreprises ayant engagées ou non la négociation sur le stress. Cette liste est restée sur la toile une journée seulement, des entreprises classées en rouge ou orange ayant contesté leur classement, classement qui devait attirer l'attention sur les entreprises les plus réticentes). Mais, comme le souligne l'AFP « le Ministre s'est déclaré défavorable à la publication de liste d'entreprises mauvais élèves ». Restera à vérifier si les bilans sociaux des grandes entreprises abordent ce point et si les accords négociés sont mis en œuvre.