

FEDERATION CGT DES SOCIETES D'ETUDES

263 rue de Paris - Case 421 - 93514 MONTREUIL CEDEX

Tél : 01 48 18 84 34 - Fax : 01 48 18 84 86 - Email : fsetud@cgt.fr - Site : <http://www.soc-etudes.cgt.fr>

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX [Journée d'étude du 28 septembre 2010]

Intervenant :

Animateur : Joseph VREZIL
Groupe SECAFI
Mail : j.vrezil@secafi.com

Forfait jour, travail du week-end, travail de nuit, changement de service, de client, temps de trajet à rallonge, surcharges de travail, pressions des supérieurs hiérarchiques... La dégradation des conditions de travail conduit de plus en plus de salarié-e-s dans une situation de souffrance.

Alors que la **pénibilité** est en débat au travers du projet de réforme des retraites, force est de constater que contrairement à ce qu'affirment certains, **loin de faire exception, elle est la règle !**

Et pour cause, le système capitaliste repose sur l'exploitation des salarié-e-s. Celle-ci n'a fait que s'accroître ces dernières années au travers de l'intensification et de la dévalorisation du travail pour satisfaire l'appétit du patronat et des actionnaires.

Stress, violence, mal-être, souffrance, suicide sont les conséquences de ces pratiques. Dorénavant, la loi oblige l'employeur à protéger la santé physique et mentale des salarié-e-s :

- Obligation de prévention
- Obligation d'évaluation des risques
- Obligation de sécurité de résultat

Nous pensons que le travail devrait permettre de construire sa vie personnelle, celle de sa famille, de participer au développement de la société et de se protéger socialement des risques liés à toute vie humaine.

De ce point de vue, l'ouverture des négociations pour l'application de l'accord sur la prévention du stress au travail est un moment privilégié pour des actions transformatrices.

Position du problème

La problématique des risques psychosociaux ne doit pas être laissée au seul patronat ou au gouvernement. Il faut que la CGT s'en empare non pour jouer les « pompiers de service » mais en agissant en amont pour pointer les responsabilités patronales. Cette journée d'étude a donné quelques pistes que nous livrons. **Dossier complet sur notre site.**

Textes législatifs, réglementaires...

- **Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002.**
- **Accord national interprofessionnel sur le stress du 2 juillet 2008.**
- **Accord national interprofessionnel sur la prévention du harcèlement et des violences au travail du 26 mars 2010.**
- **Les articles L1152-1, L1152-6, L4121-1 à 3, L4612-1, L4612-3, R4121-1 et 2.**
- **Le document unique institué par le décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001.**
- **Plan d'urgence sur la prévention des risques psychosociaux du 9 novembre 2009.**

LE CHAMP DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Il recoupe trois aspects :

- Un aspect technique : matériel, technologie, locaux, environnement...
- Un aspect organisationnel : management, gestion, organisation du travail, politique de prévention, effectifs, durée du travail...
- Un aspect personnel : qualification, statuts, compétences, formation, information, instruction...

Ces aspects constituent l'environnement de travail.

L'employeur a une responsabilité de résultats quant au bien-être au travail de l'ensemble des salarié-e-s. L'organisation du travail ne doit pas nuire à la santé physique et mentale des salarié-e-s. De ce point de vue, ce n'est pas aux élus de quelques instances qu'elles soient de prendre sur eux la responsabilité du mal-être qui peut exister dans l'entreprise. Le CHSCT n'a aucun pouvoir de décision, il ne gère pas la sécurité. Il est de son devoir, par contre, de remonter tous les facteurs de mal-être qui peuvent exister dans l'entreprise.

La santé au travail : la santé est l'objet d'une construction individuelle et collective dans un cadre social. Elle est favorisée lorsque le travail permet à l'homme d'apporter une contribution reconnue. Elle est mise en danger lorsque les contraintes ne permettent plus d'élaborer des stratégies originales pour sauvegarder son intégrité et son identité. Ainsi, la santé au travail résulte :

- o **D'un équilibre du triptyque « Pouvoir agir » « Pouvoir penser » « Pouvoir débattre ».**
- o **De l'adaptation du travail à un état physique et moral.**

La problématique des risques psychosociaux et plus largement de la santé au travail ne peut être appréhendée qu'au sein même de l'organisation du travail au sens le plus large.

LA PROBLEMATIQUE DE L'ASPECT PERSONNEL

Il n'existe pas de « kit de règles » qui permettent d'éliminer les risques psychosociaux. Les salarié-e-s sont divers, et adoptent des postures différentes face aux contraintes imposées par le travail :

- L'action, le combat, qui se traduisent par le refus, la négociation, la révolte, etc.
- L'inhibition de l'action, qui se traduit par la soumission aux contraintes, etc.
- La fuite, l'évitement, qui se traduisent par le détachement, la non implication, des addictions, etc.

De fait, il y a pour ainsi dire, autant d'attitude face à une contrainte qu'il y a de salariés. Ainsi, les questionnaires, les enquêtes que les instances peuvent mener, ne permettent pas d'apporter de solutions aux risques psychosociaux, mais ils peuvent permettre d'en prendre la mesure.

Alors quelle action syndicale mener contre les risques psychosociaux ?

LUTTER CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Il convient dans un premier temps de souligner que les risques psychosociaux sont une conséquence même de l'organisation du travail, c'est-à-dire de la volonté du patronat de tirer le maximum de profit de l'exploitation des salarié-e-s. Penser qu'il est possible de venir à bout des risques psychosociaux sans s'en prendre directement au capitalisme relève de l'utopie, voire de la naïveté. L'entreprise n'est pas un lieu de démocratie, mais un lieu de despotisme !

Il revient à tous nos militant-e-s de s'approprier de cette question afin de mettre en œuvre un dispositif qui permette aux salarié-e-s eux-mêmes de s'emparer de la problématique, et ce tout en restant sur la logique de la prévention.

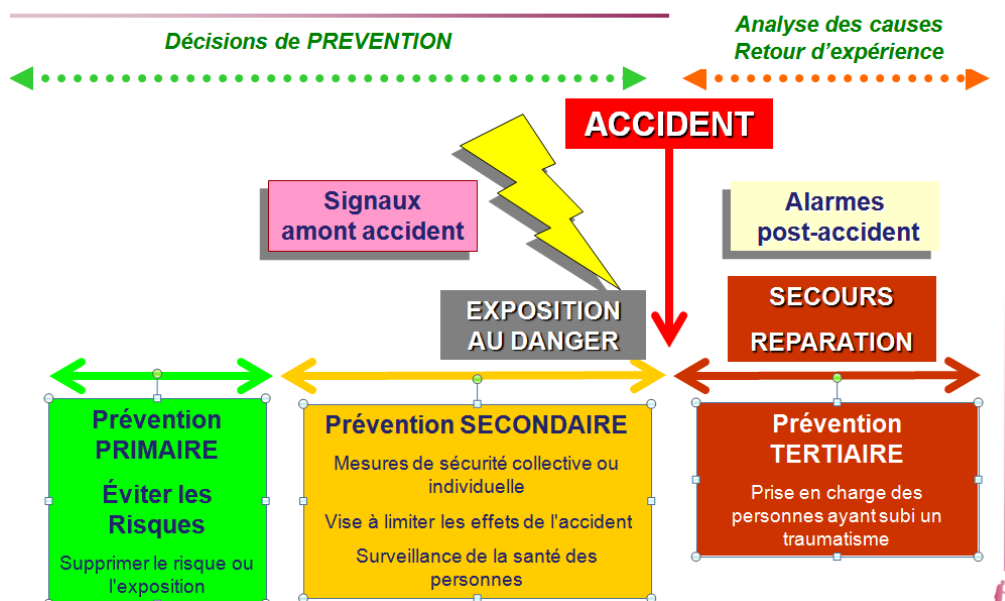
Cela nécessite d'agir sur le travail, la connaissance et la reconnaissance de celui-ci en est le nœud, nos militant-e-s se doivent de :

- 1/. Changer les relations sociales ;
- 2/. Transformer le contenu du travail ;
- 3/. Agir sur l'environnement physique du travail ;
- 4/. Modifier l'organisation du travail ;
- 5/. Ouvrir les possibilités d'évolution professionnelle ;
- 6/. Concilier vie personnelle et vie professionnelle ;
- 7/. Lutter contre l'isolement des salarié-e-s.

Qu'entendons-nous par prévention des risques professionnels ? Elle comporte trois niveaux : primaire, secondaire, tertiaire.

Il convient de privilégier la prévention primaire, et à défaut, la prévention secondaire. La prévention tertiaire est du ressort des spécialistes tels que le médecin du travail, le psychologue, l'assistant social...

Qu'est-ce que la prévention des risques professionnels ?



Appliqué aux risques psychosociaux, le risque prend racine dans la régulation défailante d'un certain nombre de « tensions » induites par :

=> **L'évolution du contexte socio-économique :**

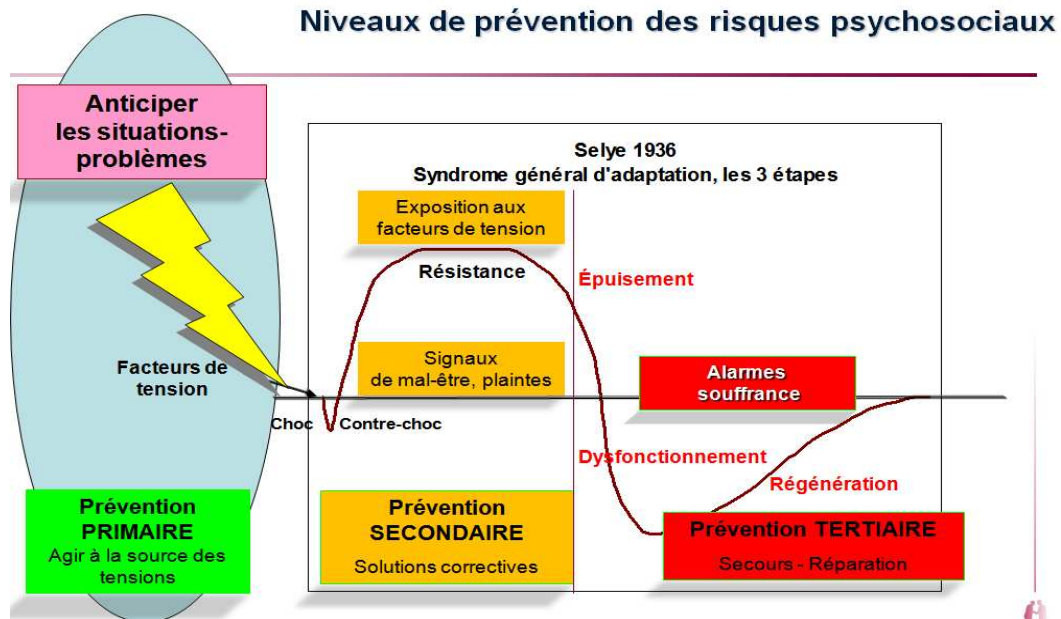
- Les évolutions du travail et de son contexte
 - Nouvelles logiques financières et commerciales,
 - Contraction du temps et de l'espace,
 - Rationalisation des processus de production et des outils de gestion,
 - Evolutions technologiques et organisationnelles ; travailler sur des situations instables,
 - Complexification et intensification/densification du travail, gérer des informations nombreuses, variées...,
 - Le client au centre du travail,
 - Individualisation de la GRH / accroissement des responsabilités,
 - Précarité des emplois, parcours et évolution de la place du travail.
- Des changements incessants qui déstabilisent les cadres de travail
- L'individu et les nouvelles attentes sur le travail
 - La question du sens et des valeurs du travail,
 - Des attentes de reconnaissance,
 - L'individualisation.

Risque : résultat des conditions d'exposition d'un ou plusieurs salarié-e-s à un ou plusieurs dangers de nature à compromettre l'intégrité physique ou psychique et la santé mentale.

=> **Des nouvelles contraintes du travail :**

- Activités de service en coproduction avec le client,
- Engagement et investissement personnel global,
- Implication physique, cognitive et psychique importante ... dans un cadre de travail plus formaté, plus pauvre,
- Suppression des temps de récupération, de reconstruction,
- Injonctions paradoxales entre :
 - la valeur de la relation au client # les contraintes de temps et d'objectifs,
 - l'autonomie des salariés # respecter les règles et la normalisation,
 - l'isolement imposé (seul pour décider et agir) # organisation collective et interdépendance des salarié-e-s,
 - la difficile visibilité des résultats du travail # la traçabilité des actions d'un travail parcellisé,
 - l'immédiateté du résultat exigé # la complexité et les temps nécessaires pour faire...

=> **Des contraintes du métier**



Le stress est certainement le risque psychosocial le plus présent dans nos secteurs. Il est la conséquence directe de l'inadaptation de la charge de travail à ce que peut fournir un salarié. Il peut s'agir, dans la majorité des cas d'une surcharge de travail, mais aussi d'une sous-charge de travail, comme cela arrive dans le cas extrême d'une mise au placard. Face à la surcharge de travail, le premier réflexe est de faire face. Mais toute résistance à ses limites ; l'accumulation des contraintes conduit à l'épuisement, aux symptômes de dysfonctionnement (addictions, comportements asociaux, etc.) et aux pathologies.

Danger : propriété ou capacité intrinsèque par laquelle une chose ou une organisation du travail (matière, matériel, équipement, organisation du travail, méthode de management) peuvent causer un dommage physique ou mental.

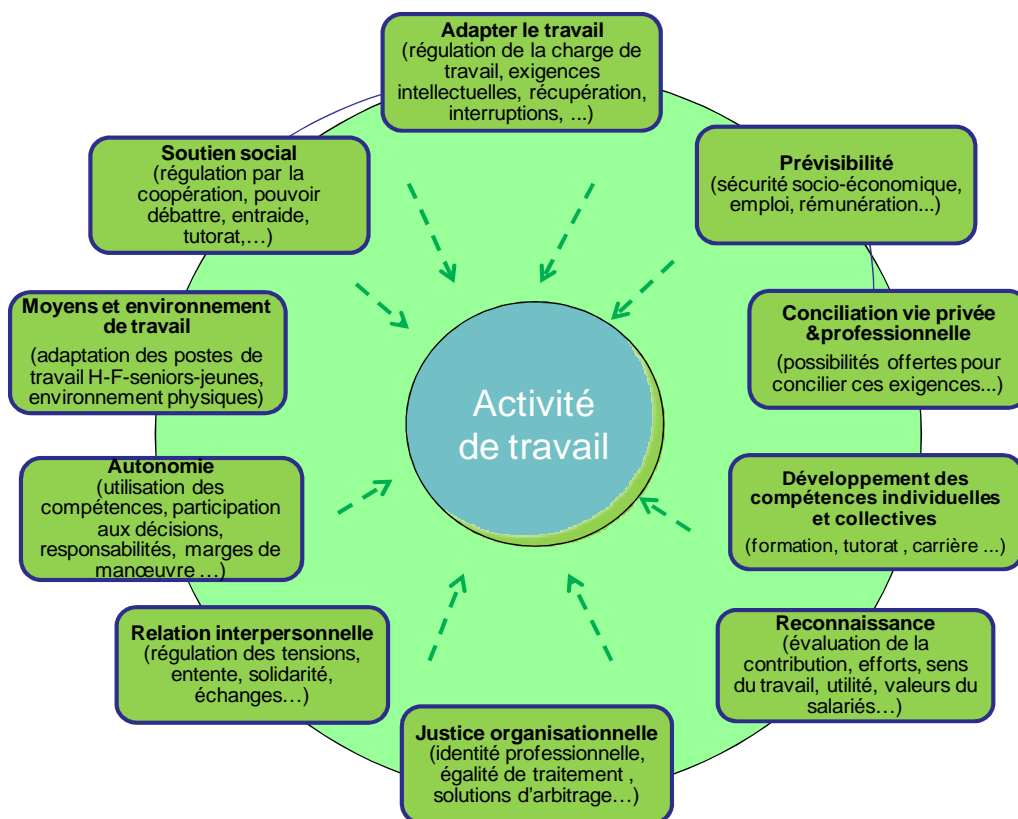
LES MESURES DE PREVENTION

Prévenir, éliminer ou réduire les facteurs de tension et développer les facteurs de régulation constituent l'objectif de la bataille contre les risques psychosociaux.

Ces mesures peuvent par exemple inclure :

- une redéfinition de l'activité des salarié-e-s, intégrant l'analyse du «travail réel» par rapport au «travail prescrit», en adéquation avec leurs horaires de travail ;
- une réorganisation du temps de travail ;

- des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur, à assurer un soutien adéquat de la direction aux individus et aux équipes, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail, ainsi qu'à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail ;
- un droit d'expression directe organisé par groupes de travailleurs, dégagés de l'emprise hiérarchique, sur le lieu et le temps de travail ;
- la formation des managers et des travailleurs afin de développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et de la manière d'y faire face ;
- une simplification et une adéquation des procédures relevant des situations de travail ;
- l'information, la consultation et la prise en compte de l'avis des travailleurs et/ou leurs représentants, en particulier du CHSCT et du DP conformément à la législation, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales.



Evaluation des risques : étude systématique de tous les aspects du travail afin de détecter les risques encourus par le personnel au travers de l'identification des dangers et de l'analyse des modalités d'exposition des salarié-e-s à ces dangers.

MENER UNE ACTION SYNDICALE CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'employeur se doit d'associer les salariés et leurs représentants élus à la politique de santé mise en œuvre dans l'établissement :

- Les salarié-e-s : droit d'expression, droit d'alerte et de retrait,
- Les représentants du personnel : rôle majeur dans la mise en place d'une politique de prévention,
- Les services de santé du travail.

L'action syndicale doit conduire à la mise en œuvre sans concession d'une démarche de prévention. L'organisation syndicale a la responsabilité d'assurer un contact permanent avec les salarié-e-s et d'examiner avec eux les conditions du travail. Elle fait du syndiqué un acteur et un décideur.

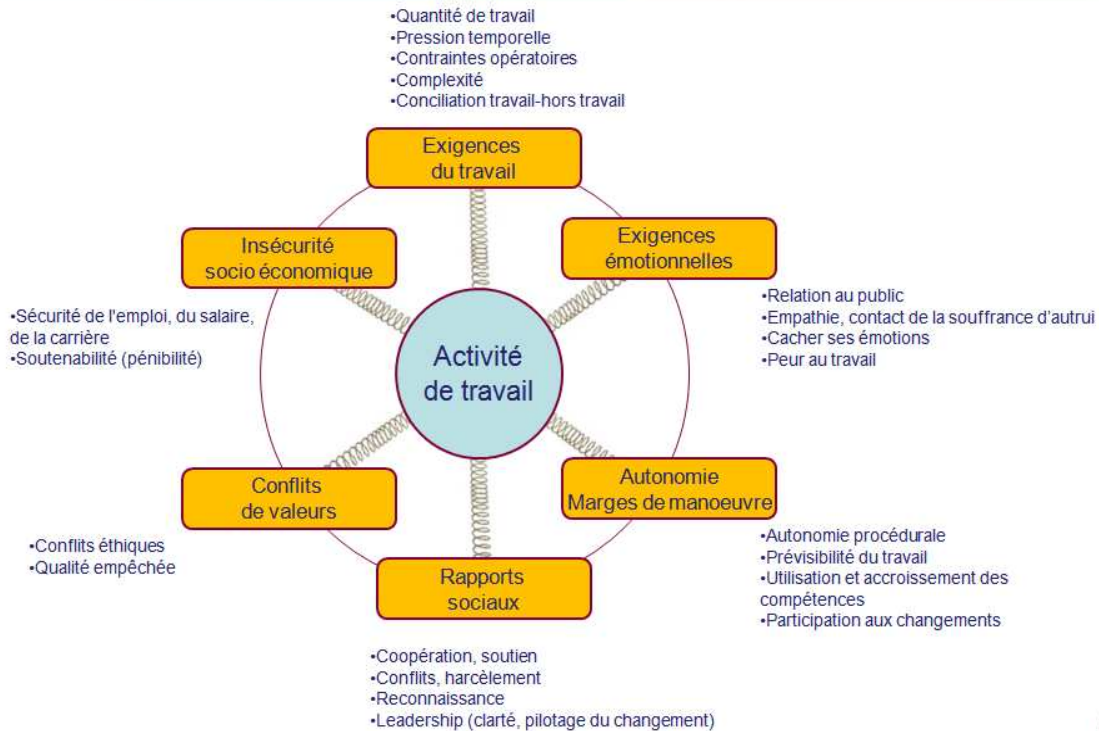
Il nous appartient de répondre concrètement à quatre interrogations : Quoi, qui, comment et pourquoi ?

QUOI ?

La première étape consiste à identifier les facteurs de tension. Cette tâche ne peut se faire qu'en lien étroit avec les salarié-e-s. Il s'agit de comprendre la situation physique et morale dans laquelle peut se trouver un salarié quant à la charge de travail qui est la sienne, les rapports que sa hiérarchie lui impose, les moyens qui lui sont donnés pour exécuter son travail.

La DARES a dressé une liste d'indicateurs provisoires de facteurs de risques qui nous paraissent des plus pertinents.

DARES-DRESS octobre 2009 Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux



QUI ?

L'ensemble des élus sont concernés par la détection des facteurs de tension. Le **Délégué du Personnel** est celui qui a le plus de moyens d'intervention dans la mesure où il peut décider lui-même de mener une enquête auprès des salarié-e-s, sans consultation ou avis préalable de l'employeur. Le **CHSCT** doit être rapidement impliqué dans la démarche, puis la **médecine du travail** et **l'inspection du travail**. Notons que l'organisation syndicale est au cœur du dispositif en ce qu'elle organise nos élu-e-s dans les différentes instances.

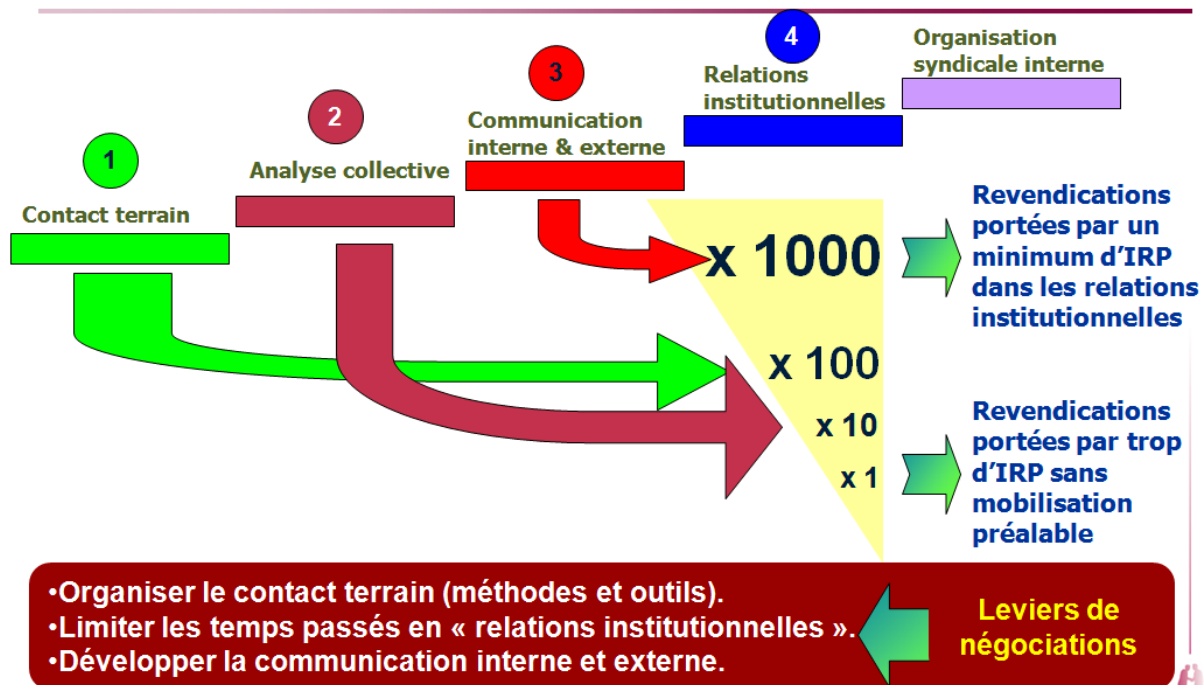
COMMENT ?

Nos interventions auprès des salarié-e-s permettent de remplir une **liste d'alertes identifiées** sur les établissements de l'entreprise (voir annexe). Celle-ci est transmise à l'employeur ; avec copie à la médecine du travail et à l'inspection du travail. **Le but est de mettre l'employeur devant ses responsabilités.** C'est lui qui gère l'emploi et l'organisation du travail. Il serait illusoire de penser que la simple transmission de cette liste éliminerait les risques, mais c'est un moyen de pression pour l'obliger à négocier sur les risques psychosociaux. L'objectif essentiel est de mobiliser les salarié-e-s sur leurs conditions de travail, et sur les risques auxquels ils s'exposent. Cette liste peut ainsi faire l'objet d'une communication, tant par tracts, que sur des panneaux d'affichage pour porter la discussion, le débat au sein de l'entreprise.

POURQUOI ?

L'intérêt de cette démarche est double : 1) Rendre les salarié-e-s acteurs de l'entreprise, en les impliquant dans cette démarche. 2) Construire le rapport de force pour peser sur les décisions de l'employeur. Elle implique un **travail militant essentiel auprès des salarié-e-s**.

La répartition prioritaire du « temps » syndical



C'est à partir de ce rapport de force que peut être envisagé un accord sur les risques psychosociaux digne de ce nom. Cet accord doit comporter systématiquement trois grands chapitres : la prévention primaire, la prévention secondaire et la prévention tertiaire.

Pour chacune d'elles, un plan d'actions doit être mis en place au regard de notre démarche revendicative, à savoir :

- Se mettre d'accord pour engager l'analyse,
- Identifier les tensions et les régulations,
- Analyser les causes de tensions et proposer des pistes d'actions,
- Se mettre d'accord pour élaborer un plan d'actions intégré à l'accord,
- Mettre le plan en œuvre,
- Suivre le plan d'actions dans la durée.

EN GUISE DE CONCLUSION

Le fait d'obtenir un accord pour lutter contre les risques psychosociaux n'est pas une fin en soi. Certes, c'est un pas vers une amélioration des conditions de travail et finalement de vie de l'ensemble des salarié-e-s de l'entreprise. Mais tant que le patronat aura le pouvoir de décision, la capacité d'imposer ses diktats aux salarié-e-s, les facteurs de tension se multiplieront et les risques avec.

C'est pour cela que notre démarche syndicale ne peut que s'appuyer sur les salarié-e-s. C'est par leur implication que nous serons en mesure de faire reculer le patronat et de lui imposer une autre vision du travail en collectivité, une perspective d'avenir orientée vers le « bien-être », inscrit dans la loi, et non plus une lutte contre le « mal être ».

Cette bataille, comme beaucoup d'autres que nous menons sur différents terrains, est un élément de rupture du système dans notre logique de transformation sociale.

INDICATEURS A SURVEILLER EN MATIERE DE CONDITIONS DU TRAVAIL SUR LES PROJETS



Procédure d'accueil	Horaires, Présentation des interlocuteurs clients, Horaires atypiques, Procédures de fonctionnement			
Accessibilité	Accessibilité transport/horaires de travail, Déplacement domicile/projet			
Horaires	Durée journalière de travail : Pauses prises, Pauses Déjeuner prises, Conditions de prise du déjeuner, Travail de nuit « nocturnes », Travail le Week-End	Moins de 9h	Entre 9 et 12	Plus de 12
Addictions	Alcool, drogue, etc. ..Workaholisme (suractivité professionnelle "bourreau de travail")			
Au niveau du projet	Charge de travail de l'équipe, Effectifs adaptés, Compétences adaptées, Durée prévue du projet réaliste, Moyens techniques adaptés, Prises de vacances possibles			
Relations	Contact avec le client ? Intervention du client sur le projet ? Qualités des relations avec le client (ambiance réunions...), Qualités des relations au sein de l'équipe, Qualités des relations entre prestataires, Qualité relation inter-équipe sur projet (back office/front office...)			
Au niveau du salarié	Tâches réalisées en adéquation avec vos compétences, Répartition équilibrées des tâches, Répétitivité des tâches /monotonie (saisie de données...), Niveau d'autonomie (prise d'initiative...), Possibilité d'entraide, Formation reçue ou demandée/ attente..., Satisfaction globale			

LISTE DES FACTEURS IDENTIFIES PAR LES ELUS CGT EN SEPTEMBRE 2010*

Danger (Atteinte à la santé)	Risques (Exposition au danger)	Comment ? Où (lieu) ?	Catégorie personnels concernés	Quand ?	Préconisation CHSCT	Solution Direction	Respon-sable	Quand ?
Mal-être, TMS	RPS lié aux mauvaises conditions d'aménagement	Bruit, communication téléphonique, activité de concentration, réunions, communication interpersonnel, promiscuité, mauvaise répartition/ lumière	Consulting : en moyenne 174 Entreprise : 586	En rotation Sur 2000 En permanence		Règles de vie Mise à disposition d'équipement Conseils ergonomiques Clean desk policy Suivi de réservation	?	?
Fatigue	Rythme bio, charge de travail	Voyages (décalage horaire, fréquence) Horaire arrivée : XXX/ Horaire de départ : XXX / Horaires d'arrivée et de départ	Consulting : Projet société générale : XXX personnes	En rotation		Accord des 35h Information RPS des RH	?	?
Mal-être ou souffrance	Manque de soutien, Perte de repères	Mise en -situation de non compétence, activités sans formation ou sans tutorat, Non utilisation des compétences initiales	Consulting : Mr X qui est mis sur projet SAP sans formation SAP			?	?	?
Souffrance	Harcèlement institutionnel	Représailles sur des salariés qui se plaignent de pb organisationnels aux IRP	Mr X qui est mis sur projet SAP sans formation	Date XXX	Liberté de parole	?	?	?

*Extrait d'un travail fait dans une entreprise de conseil et d'ingénierie en informatique.