

MODE D'EMPLOI

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : UN ENJEU DE L'ACTION SYNDICALE SUR LE TRAVAIL

Un constat s'impose. Aujourd'hui, 30% des salariés européens déclarent leur travail source de stress. Une réalité qui touche tous les milieux de travail : les travailleurs du privé comme du public, ceux de l'industrie comme du commerce, les ouvriers et les ingénieurs, qu'ils soient en contact ou non avec des clients, des usagers ou des patients.

Pour la CFDT, il ne s'agit ni de verser dans le déni ni dans la seule dénonciation. Il s'agit de regarder la situation de travail telle qu'elle est pour les salariés, et de chercher avec eux à la transformer pour leur bien-être et la préservation de leur santé.

Agir sur les risques psychosociaux, c'est agir pour un travail de qualité. Dans les entreprises, la CFDT doit démontrer par des faits et des chiffres que c'est en améliorant tous les critères de la qualité du travail (conditions et ambiance, qualification et formation, salaire et reconnaissance, moyens, horaires,...) que l'activité et la production seront

Il n'y a pas de solutions clés en main pour prévenir les risques psychosociaux, il faut tout faire pour transformer la souffrance individuelle en action collective.

Cette transformation nécessite de réhabiliter la parole des salariés sur l'organisation du travail. L'approche syndicale doit favoriser la reprise du pouvoir d'expression et d'action.

durablement bénéficiaires. Les équipes syndicales doivent donc reconquérir la connaissance et l'action sur le travail dans ce qu'il a de plus concret, de plus quotidien.

La présence et l'action sur la réalité et la finalité du travail doivent être au cœur de nos pratiques et de nos stratégies syndicales afin de consolider le rapport de force, de gagner la bataille du développement et celle de notre légitimité.

L'organisation s'engage pour soutenir ses équipes dans les négociations d'accords sur la prévention du stress au travail

La Confédération met en place un dispositif pour **soutenir et outiller les équipes qui veulent négocier ou sont engagées dans des négociations d'accords sur la prévention du stress** dans les entreprises (aides à la négociation de l'accord, à sa mise en œuvre et à son suivi).

Chaque FD et URI (avec les syndicats) accompagnera 2 ou 3 équipes qui sont ou vont être dans la dynamique de négocier un accord sur la prévention du stress au travail.

La création d'une base de données accessible sur le site internet confédéral

Elle sera construite à partir des expériences de terrain et des outils créés :

- accords déjà signés ;
- supports existants pour accompagner ;
- liste des organismes extérieurs à qui on peut faire appel pour des diagnostics préalables ou pour des formations ;

- éléments clés pour réussir la négociation d'un accord sur la prévention du stress au travail.

La mise à disposition d'outils

- Le guide de prévention des risques professionnels intitulé « Agir sur les risques psychosociaux »
- Un 4 pages sur les points clés d'un accord de qualité :
 - les « pièges à éviter »,
 - l'association la plus étroite possible des salariés à la réalisation d'un diagnostic partagé,
 - l'intérêt d'un diagnostic partagé sur l'organisation du travail et par qui cette étude préalable peut être réalisée,
 - les résultats obtenus par les militants,
 - l'insertion dans la durée de l'action menée.
- Des tracts pour sensibiliser les acteurs dans l'entreprise



RISQUES PSYCHOSOCIAUX : L'EXPRES SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET L

Jacques Fauritte, délégué syndical central adjoint CFDT à France Télécom.

France Télécom : négociation en situation de crise

“Les évènements dramatiques, leur écho médiatique et politique ont obligé l'entreprise à enfin traiter un problème soulevé pourtant depuis longtemps par la CFDT en particulier.

Cinq chantiers de négociation ont été lancés (sur l'organisation du travail, les conditions de travail, la mobilité, l'équilibre vie professionnelle / vie privée, les institutions représentatives du personnel). Un questionnaire a aussi été adressé aux salariés de

l'entreprise. Cette première étape nous permet de négocier des dispositifs de première urgence pour stopper une spirale infernale.

Nous revendiquons dès aujourd'hui une deuxième étape qui permette de revisiter ces différents sujets sur le fond. Avec le temps et les moyens nécessaires, mais aussi la volonté réelle de l'entreprise, cela devrait permettre de traiter les véritables causes de cette crise, à savoir pour la CFDT l'orga-

(...) la cause principale de cette crise est le système de management de l'entreprise, basé sur une politique à court-terme et aveugle (...)

nisation générale de l'entreprise et sa stratégie en termes de ressources humaines. Cette deuxième étape devra aussi permettre à nos équipes syndicales de prendre en charge efficacement ce sujet dans la durée. Pour nos équipes, la cause principale de cette crise est le système de management de l'entreprise, basé sur une politique, à court-terme et

aveugle, « d'optimisation » uniquement centrée sur la contribution au cash-flow et hyper-centralisée dans les décisions, le pilotage et le suivi des organisations de travail. Tout cela conduit inévitablement à un management qui remplace l'utilisation du savoir-faire par le faire-

faire sans autonomie, et qui vide de sens le travail de chacun. Ceci ne prend pas en compte le parcours professionnel, ni passé ni à venir, des salariés et n'a pour autre effet que de les déstabiliser et les inciter au départ. Les 77 % de taux de réponse au questionnaire adressé aux salariés de l'entreprise seront, pour nous, un levier important pour imposer le lancement de cette deuxième étape.”

Vincent Chicot, secrétaire adjoint de la section syndicale CFDT de la ville du Havre.

(...) nous souhaitons aller au-delà de la reconnaissance individuelle pour mettre à l'index les contraintes subies collectivement.

“Quatre agents étaient en arrêt maladie après s'être succédés au même poste. Comme les autres, G. s'est retrouvée en dépression, mais elle a décidé de se battre et elle est venue nous voir.

Nous avons recueilli les témoignages de collègues qui vivaient les mêmes souffrances, certains n'arrivaient plus à se rendre dans leur service. Nous avons fait des tracts pour dénoncer le management par le stress prôné par la direction générale. Pour les agents, cela se traduit par une succession d'ordres et de contre-ordres, l'impossibilité d'échanger avec leurs collègues ou de s'isoler pour travailler. Nous avons constaté que dans tous les services de la mai-

rie, le nombre d'arrêts de travail pour dépression était si important que l'on pouvait parler d'épidémie.

L'administration a proposé de déplacer G. dans un autre service, mais cela voulait dire qu'on ne remettrait pas en cause le mode de management. G. a refusé et nous l'avons accompagnée pour qu'elle présente un dossier à la Commission de réforme, une commission paritaire de la fonction publique qui a reconnu le caractère professionnel de son état dépressif.

Aujourd'hui, nous souhaitons aller au-delà de la reconnaissance individuelle pour mettre à l'index les contraintes subies collectivement. Mais l'administration refuse qu'un diagnostic sur nos organisations de travail soit établi. Nous voulons obtenir l'intervention de l'Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail (Aract) parce que c'est le seul organisme qui pourra librement pointer les dysfonctionnements dans l'organisation du travail, générateurs de stress et de mal-être.”

SION DES SALARIÉS L'APPROCHE SYNDICALE

Miguel Riera (en photo), représentant CFDT au CHSCT, et Patricia Gaugury, déléguée syndicale chez Axa Assistance France.

“ Ces cinq dernières années, nous avons lancé plusieurs droits d'alerte car la santé de nos collaborateurs était en danger. Certains ont été hospitalisés, d'autres ont démissionné ou ont été mis en incapacité par la médecine du travail, d'autres ont développé une addiction aux médicaments ou à l'alcool pour “tenir”.

Les gens sont minés par la surcharge d'activité : ils rentrent chez eux avec l'impression d'avoir mal fait leur travail. Ils pensent qu'ils ne sont pas à la hauteur alors que le problème est dû au fait qu'ils travaillent sans cesse dans l'urgence et que le management est déficient. L'accompagnement des militants et de la médecine du travail est indispensable pour qu'ils prennent conscience que leur situation n'est pas isolée et pour éviter le risque d'une réaction extrême comme le suicide.

L'accord-cadre européen sur le stress au travail de 2004 a été pour nous un déclencheur. Il a été un

argument pour obtenir en 2005 la mise en place d'un observatoire du stress. Il fonctionne sur des indicateurs construits paritairement. Nous souhaitons aujourd'hui qu'il soit encadré par un accord d'entreprise et qu'il soit ouvert à des acteurs extérieurs comme l'Aract. Nous venons enfin d'obtenir de la direction que cet organisme paritaire intervienne dans notre entreprise.

Il faut éviter d'en arriver aux situations extrêmes et aux droits d'alerte. En mettant en place des actions correctives sur l'organisation du travail, on agit pour le bienfait des salariés mais aussi de l'entreprise.”



© Frédéric Fournier

Nous souhaitons que l'observatoire du stress soit encadré par un accord d'entreprise...

LE COÛT DU STRESS

L'INRS (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles) estime à 1,6 milliard d'euros le coût direct et indirect du stress pour les entreprises françaises. En Europe, il s'élèverait à 3% du PIB.

Franck Daout, délégué syndical au Centre Renault de Rueil-Lardy et Emmanuel Couvreur, secrétaire CFDT du comité de groupe chez Renault.



© Frédéric Fournier

“ En l'espace de trois mois, quatre ingénieurs du Technocentre de Guyancourt se sont suicidés en 2007. Dans le cadre du CHSCT, nous avons demandé une expertise. L'enquête a montré que les objectifs de tripler le nombre de nouveaux modèles de véhicules avaient placé les salariés dans des situations de saturation extrême : surcharge de travail permanente, délais de plus en plus courts, peu de latitude de décision, pas de moyens pour surmonter les difficultés alors que la complexité du travail a augmenté, faible soutien de la hiérarchie. Le salarié ne peut donc pas répondre aux objectifs attendus, il est sans cesse en contradiction et se sent complice d'un travail mal fait. Les enquêtes de la Caisse régionale d'assurance maladie et de l'Inspection du travail ont validé le lien entre les suicides et l'organisation du travail. Le rôle du CHSCT a été renforcé : il va piloter

(...) pour déceler les mécanismes de dysfonctionnements, nous avons aussi étudié les situations de travail où les salariés vont mieux.

une enquête qui évaluera comment ont évolué les risques psychosociaux depuis deux ans. Nous avons mis en place une commission paritaire qui a défini des indicateurs (absences pour maladie inférieures à trois jours, visites à l'infirmerie à la demande du salarié qui révèlent un besoin de dialogue, etc.).

De plus, 25 militants Renault CFDT de l'ingénierie (Technocentre), de la mécanique (Rueil-Lardy) et de l'informatique, ont suivi une recherche-action sur les conditions de travail

et les risques psychosociaux. Nous avons réalisé de nombreux entretiens avec les salariés qui nous ont parlé de leurs souffrances. Nous ne nous sommes pas focalisés sur la détresse au travail : pour déceler les mécanismes de dysfonctionnements, nous avons aussi étudié les situations de travail où les salariés vont mieux. Nous souhaitons obtenir un diagnostic partagé entre la direction et les organisations syndicales, avec des axes de négociation que nous avons identifiés : réguler les charges de travail en anticipant les emplois du temps et en évaluant différemment les projets, construire par la formation des parcours professionnels adaptés aux évolutions des activités, développer le tutorat.”



UN ACCORD SUR LE STRESS AU TRAVAIL

Au niveau européen comme en France, les partenaires sociaux ont pris en compte cette dimension des risques professionnels.

Au niveau européen, les partenaires sociaux ont signé deux accords concernant les risques psychosociaux : l'un portant sur la prévention du stress au travail (8 octobre 2004), l'autre sur la prévention des violences et harcèlements au travail (26 avril 2007). Les partenaires sociaux des fonctions publiques se sont également engagés le 19 décembre 2008 à traiter le problème.

En France, la déclinaison de l'accord européen sur le stress s'est conclue par l'**accord du 2 juillet 2008** signé par l'ensemble des organisations patronales

et syndicales et étendu le 23 avril 2009. Ce texte traduit la sortie du déni des organisations patronales au plan national sur la réalité du stress lié au travail.

- Il admet que l'organisation du travail est un déterminant du stress et minimise la composante individuelle dans l'apparition de celui-ci.
- Il situe le stress comme l'un des risques professionnels tout comme le risque physique ou chimique qui doit donc être évalué et faire l'objet d'actions préventives collectives.
- Ce texte constitue une base pour négocier des accords sur la prévention du stress au travail dans les branches et dans les entreprises.

LES REVENDICATIONS DE LA CFDT

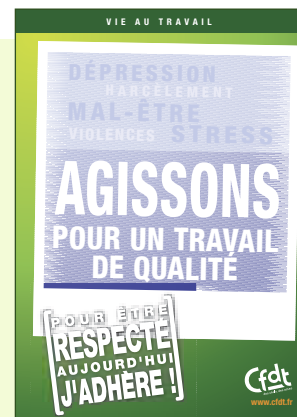
UN DROIT D'ALERTE POUR LES RPS

La CFDT demande l'instauration d'un droit d'alerte pour les situations de travail présentant des risques psychosociaux ou des troubles musculo-squelettiques. Ceci très en amont des situations de danger grave et imminent, à partir si possible de signaux faibles, c'est-à-dire les premiers signes tangibles de dysfonctionnement.

Ce droit pourrait être offert aux salariés et à leurs représentants auprès de l'inspection du travail. Il aurait pour conséquence de contraindre l'employeur à évaluer la situation et à proposer un plan de prévention en lien avec les acteurs de la prévention internes ou externes à l'entreprise.

UN NOUVEAU DROIT D'ACCOMPAGNEMENT POUR LE CHSCT

La CFDT demande que les membres de CHSCT puissent bénéficier d'un appui ou d'un accompagnement spécifique par un expert pour les aider à prendre en charge des situations de travail complexes, notamment en cas de risques psychosociaux.



Un guide pour l'action syndicale

Comment transformer collectivement des situations de travail qui génèrent des souffrances chez les salariés ? Publié par la Confédération, le **guide CFDT "Agir sur les risques psychosociaux"** donne des pistes pour que les salariés retrouvent la capacité d'intervenir sur l'organisation du travail. Après avoir défini les risques psychosociaux et les facteurs favorisant leur apparition, le guide explore les modalités d'action syndicale : créer des

espaces d'expression dans l'entreprise, recueillir la parole des salariés grâce à une enquête sur le travail, élaborer un diagnostic (analyser l'activité réelle des personnes et les conséquences pour les salariés soumis à de fortes contraintes, définir des indicateurs), changer l'organisation du travail, négocier des accords d'entreprise sur la prévention du stress. En cas de signes précoces (absentéisme, turn-over, ...) ou aigus (dépressions, crises

de larmes, suicides, ...) de risques psychosociaux, le guide indique comment utiliser le droit d'alerte et le droit de retrait, et comment recourir à l'expertise CHSCT. Il indique aussi comment faire reconnaître en accident du travail ou en maladie professionnelle les atteintes à la santé mentale telles que les dépressions, les troubles cardiovasculaires, les syndromes d'épuisement professionnel, les suicides, et obtenir réparation.



Guide "Agir sur les risques psychosociaux". 6 euros. Commande auprès de CFDT Diffusion par courrier au 4, bd de la Villette, 75019 Paris ou par téléphone au 01.42.03.81.40.