

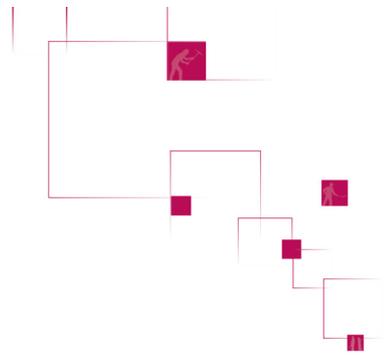
Guide à l'attention des représentants du personnel au CHSCT

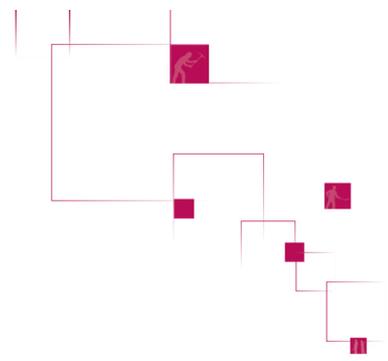


contact@secafi.com
www.secafi.com



UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE ALPHA
20 rue Martin Bernard
75647 Paris Cedex 13





Préface

Comme représentants du personnel au CHSCT, vous avez un rôle difficile alors même que les prérogatives du CHSCT se renforcent. Les risques psychosociaux (RPS) constituent aujourd'hui un des risques majeurs pour la santé physique et mentale des salariés et le bon fonctionnement des entreprises.

Pour les travailleurs, vous savez que les effets sur leur santé mentale sont importants : anxiété, dépression, violence contre les autres ou contre eux-mêmes. Mais il faut aussi prendre en compte d'autres effets pathologiques : hypertension, accidents cardiaques, maladies diverses, etc.

La montée du « mal vivre au travail » est une réalité qui correspond à une transformation profonde de l'environnement social et technologique du travail : évolutions de l'organisation du travail, développement des nouvelles pratiques managériales basées sur le stress, individualisation des situations de travail et intensification des rythmes, incertitude quant à l'avenir...

La crise entraîne aujourd'hui une intensification et une accélération des restructurations qui ont un impact direct sur les situations de travail et aggravent les risques psychosociaux.

Dans un tel contexte, la prévention des risques psychosociaux représente un enjeu majeur pour les acteurs de la prévention, pour tous ceux qui sont attachés à la préservation de la santé des salariés et, plus largement, pour tous ceux qui agissent pour un développement socialement responsable de l'emploi.

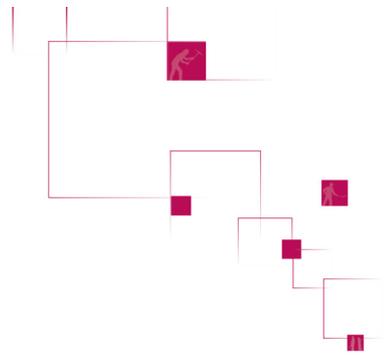
A travers les missions que nous réalisons à la demande de CHSCT depuis 15 ans, nous constatons que les représentants du personnel se posent beaucoup de questions sur les moyens d'agir sur les risques psychosociaux dans leur entreprise. C'est donc à partir de cette expérience d'action auprès de centaines de CHSCT que nous avons conçu ce guide, en espérant qu'il fournira aux CHSCT les éclaircissements méthodologiques dont ils ont besoin.

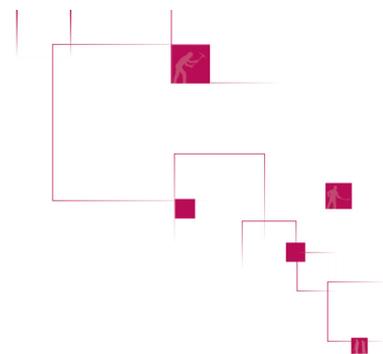
Ce guide a été rédigé par **Elodie Montreuil**, déjà auteure d'un guide de la prévention des risques psychosociaux à l'usage des médecins du travail. Il a bénéficié de la relecture de nos collègues les plus impliqués dans ces missions.

Nous espérons qu'il répondra à vos attentes de représentants du personnel au CHSCT. Les contextes dans lesquels vous agissez sont variés et complexes et nous serons très attentifs aux remarques et propositions que vous pourrez nous faire pour enrichir ce document.

Bonne lecture

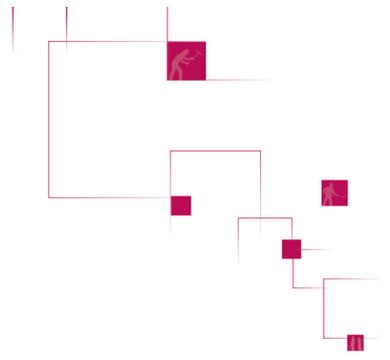
François Cochet
Responsable des activités Santé au travail de SECAFI.

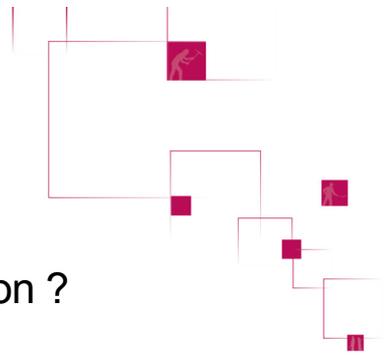




Sommaire

Fiche 1 : Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?	7
Fiche 2 : Quels enjeux pour la prévention des risques psychosociaux ?	9
Fiche 3 : Le cadre réglementaire en vigueur	10
Fiche 4 : Quels sont les facteurs de risques psychosociaux ?	12
Fiche 5 : Les risques psychosociaux nécessitent-ils la mise en place d'une démarche d'évaluation spécifique ?	14
Fiche 6 : Comment agir comme représentant du personnel au CHSCT ?	16
Fiche 7 : Les modalités de recours à l'expertise CHSCT	18
Fiche 8 : Repérer les indicateurs d'alerte au sein de votre entreprise	21
Fiche 9 : La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux	22
Fiche 10 : Prévenir les risques psychosociaux dans le cadre d'une restructuration	24
Fiche 11 : Le suicide ou la tentative de suicide d'un salarié	26
Fiche 12 : Qui peut accompagner les salariés en souffrance ?	29
Exemples de missions de SECAFI sur les RPS	30
Pour aller plus loin	31
Nous contacter	32





Fiche 1

Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?

Le manque de connaissance sur les risques psychosociaux est généralement un des premiers obstacles auquel sont confrontés les acteurs de la prévention.

La construction d'une culture partagée et la mise en place de bonnes pratiques passent nécessairement par l'utilisation d'un vocabulaire commun.

L'utilisation du terme « risques psychosociaux » n'est qu'un fait récent.

En effet, pendant de nombreuses années, les termes de « stress », « harcèlement », « souffrance au travail » étaient davantage utilisés pour qualifier ces manifestations.

Cette question de vocabulaire a ainsi constitué pour certaines entreprises un réel frein au traitement du problème. D'abord parce que l'usage de certains termes constituait un « tabou » mais aussi parce que les acteurs de la prévention avaient le sentiment d'être démunis face à la qualification de ces facteurs de risque.

Cette évolution en terme de vocabulaire vers la notion de « risques psychosociaux » correspond à la fois à une avancée des recherches scientifiques sur le sujet mais également à une prise de conscience collective de la nécessité de traiter ces manifestations (stress, violence, etc.) dans une logique de prévention des risques professionnels.

La définition figurant ci-dessous est utile pour identifier les phénomènes que vous pouvez observer au sein de votre entreprise.

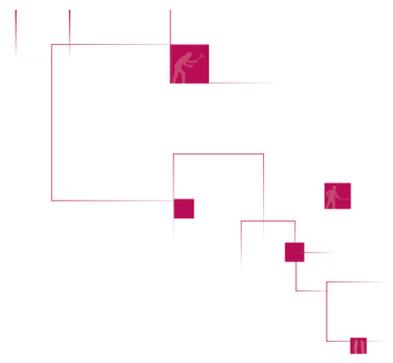
Savoir de quoi l'on parle est déjà un moyen de mieux comprendre ce qui est en jeu.

Extrait d'une définition de l'ANACT

Le champ psychosocial renvoie à des aspects psychologiques de la vie sociale au travail. Les troubles psychosociaux (stress, violence...) apparaissent lorsqu'il y a un déséquilibre dans le système constitué par l'individu et son environnement de travail. Les conséquences de ce déséquilibre sont multiples sur la santé physique et psychique. [...] La notion de risque doit s'entendre comme la probabilité d'apparition du trouble psychosocial ayant pour origine l'environnement professionnel.

Les points essentiels à retenir :

- Ne pas confondre « trouble » et « risque ».
 - Un trouble se caractérise par l'apparition chez une ou plusieurs personnes de signes plus ou moins perceptibles, pouvant s'aggraver jusqu' à devenir pathologiques : stress, angoisse, dépression, agressivité, comportements violents, addictions et autres symptômes médicaux.
 - Le risque doit s'entendre comme la probabilité d'apparition de troubles tant individuels que collectifs
- Les risques psychosociaux ont un caractère plurifactoriel. Si des événements liés à la vie privée des salariés peuvent les rendre plus vulnérables à ces risques, votre rôle en tant que représentant du personnel au CHSCT sera d'accompagner la recherche des facteurs pathogènes présents dans l'organisation et les conditions de travail.
- Les troubles psychosociaux sont le résultat d'un déséquilibre dont l'origine peut être l'environnement professionnel et les conditions de travail.
- L'exposition aux risques psychosociaux peut avoir un impact à la fois en termes de santé physique, mais également mentale.



Fiche 2

Quels enjeux pour la prévention des risques psychosociaux ?

LA PRESERVATION DE LA SANTE DES SALARIES DE VOTRE ENTREPRISE

Les mécanismes physiologiques mis en jeu par les salariés pour faire face à une situation de forte exposition aux risques psychosociaux peuvent engendrer des conséquences importantes sur la santé physique et mentale des salariés.

Les mécanismes de décompensation sur la santé peuvent se manifester par :

- des symptômes de stress physiques, émotionnels et comportementaux,
- des pathologies graves dont certaines études ont montré l'existence d'un lien avéré avec une exposition forte aux risques psychosociaux.

Symptômes de stress physiques, émotionnels et comportementaux

- Douleurs (musculaires ou articulaires, maux de tête)
- Sentiments de mal-être ou de souffrance
- Crises de nerfs ou de larmes sur le lieu de travail
- Troubles du sommeil
- Symptômes digestifs (coliques, gastralgies)
- Malaises sur le lieu de travail
- Consommation de médicaments psychoactifs
- Conduites addictives
- Idées mortifères
- Etc.

Pathologies diagnostiquées pouvant être en lien avec les risques psychosociaux

- Hypertension
- Coronaropathies
- Diabète
- Troubles lipidiques
- Troubles musculosquelettiques
- Pathologie mentale
- Dépression
- Burn-out
- Infections à répétition
- Dermatoses
- Etat de stress post-traumatique
- Etc.

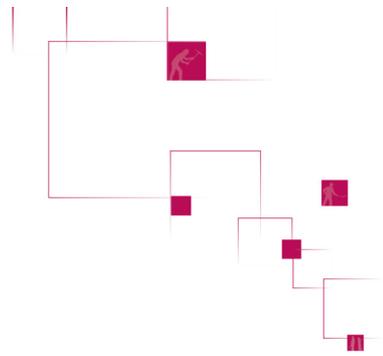
LA PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE

Les conséquences des risques psychosociaux représentent un coût social important. Selon une étude réalisée par l'INRS en 2009, le coût lié au stress pouvait être estimé a minima en France entre 1,9 et 3 milliards d'euros.

Une part importante de ces coûts est supportée par l'ensemble des entreprises françaises.

A l'échelle d'une entreprise, ces coûts peuvent être de différentes natures et être générés de manière directe ou indirecte :

- Gestion de l'absentéisme, du turn-over
- Remplacement du personnel
- Accidents du travail
- Maladies professionnelles
- Diminution de la productivité (démotivation du personnel, rebuts, dysfonctionnements, etc.)
- Mauvaise qualité des produits
- Dégradation du climat social
- Grèves
- Atteinte à l'image de l'entreprise
- Etc.



Fiche 3

Le cadre réglementaire en vigueur

L'OBLIGATION POUR L'EMPLOYEUR D'ÉVALUER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La réglementation française relative à la prévention des risques psychosociaux est inscrite dans les textes généraux en vigueur sur la prévention des risques professionnels.

A ce titre, l'employeur est tenu, en vertu de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, d'évaluer les risques éventuels et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés de son entreprise.

A cette fin, en application des articles L. 4121-1 à 3 et R. 4121-1 et 2 du Code du travail, il doit élaborer et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques qui recense l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise.

Au même titre que les autres risques professionnels, les risques psychosociaux doivent ainsi nécessairement donner lieu à une évaluation retranscrite dans le document unique.

LES APPORTS DE LA LOI DE MODERNISATION SOCIALE DE 2002

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a introduit dans le droit français deux principaux éléments sur la prévention des risques psychosociaux :

- Introduction de nouveaux articles dans le Code du Travail visant le harcèlement moral (articles L.1152-1 à L.1152-6).
- Extension de la responsabilité de l'employeur dans la prévention de la santé non seulement physique mais également mentale des salariés de l'entreprise (article L. 4121 du Code du Travail).

LES PRINCIPAUX ARTICLES DU CODE DU TRAVAIL A CONNAITRE

DU COTE DE L'EMPLOYEUR

Article L. 4121

« I. L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés [.../...]

Article L. 1152-1

« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. »

DU COTE DU CHSCT

Article L. 4612-1

« Le CHSCT a pour mission :

- 1° De contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure [.../...]

Article L. 4612-3

« Le CHSCT contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels dans l'établissement et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective. Il peut proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel. »

L'ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LE STRESS

D'autres textes plus spécifiques sur les risques psychosociaux ont vu le jour ces dernières années avec notamment la signature **le 2 juillet 2008 de l'Accord national interprofessionnel sur le stress** (transposition au niveau national de l'accord européen de 2004).

Cet accord a été signé par tous les partenaires sociaux (côté syndical comme patronal).

Plusieurs améliorations ont été apportées à l'accord européen, notamment :

- La notion de stress « positif » a été supprimée,
- L'organisation du travail et les processus de travail sont définis comme facteurs de stress,
- L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle doit être pris en compte dans la prévention.

L'objet de l'accord est :

- D'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants,
- D'attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible,
- De fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail. Son but n'est pas de culpabiliser l'individu par rapport au stress.

Le texte de l'accord est disponible sur le site du Ministère du Travail :

http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/Accord_stress_au_travail_du_2_juillet_2008.pdf

La déclinaison de cet accord au sein des entreprises a été accélérée suite notamment à la médiatisation de cas de suicide dans certaines entreprises.

Le Ministre du Travail a annoncé en octobre 2009 la mise en place d'un plan d'urgence sur la prévention des risques psychosociaux dans les entreprises des secteurs publics et privés.

Déoulant de cette annonce, une directive a notamment été adressée le 10 décembre 2009 aux entreprises de plus de 1000 salariés leur demandant d'ouvrir une négociation sur le stress.

La directive proposait aux entreprises :

- soit de conclure un accord sur le fond,
- soit de conclure un accord de méthode sur le traitement de la question des risques psychosociaux (manière de conduire l'état des lieux, formation préalable des acteurs, recours à des intervenants extérieurs, modalités de concertation, suivi, planning,...).

Par ailleurs, un **nouvel accord interprofessionnel sur la prévention du harcèlement et des violences au travail** vient d'être signé de manière unanime le 26 mars 2010.

Téléchargez le texte de l'accord sur le site du Ministère du Travail ;

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010.pdf>

Fiche 4

Quels sont les facteurs de risques psychosociaux ?

DES CAUSES MULTIPLES...

Les causes des risques psychosociaux sont plurifactorielles. Elles s'enchainent dans le temps, créant des cercles vicieux, jusqu'à l'apparition d'une dégradation de la santé des salariés.

L'exposition des salariés aux risques psychosociaux peut ainsi être attribuée à des événements issus de l'organisation du travail et de l'environnement économique et social de l'entreprise.

Si des événements liés à la vie privée des salariés peuvent les rendre plus vulnérables à ces risques, cela n'exonère pas l'entreprise ni de sa responsabilité, ni de son devoir de prévention.

Les facteurs présents dans l'organisation du travail peuvent être nombreux : charge de travail, autonomie, utilisation des compétences, modalité de coopération interne, système de reconnaissance professionnelle, etc.

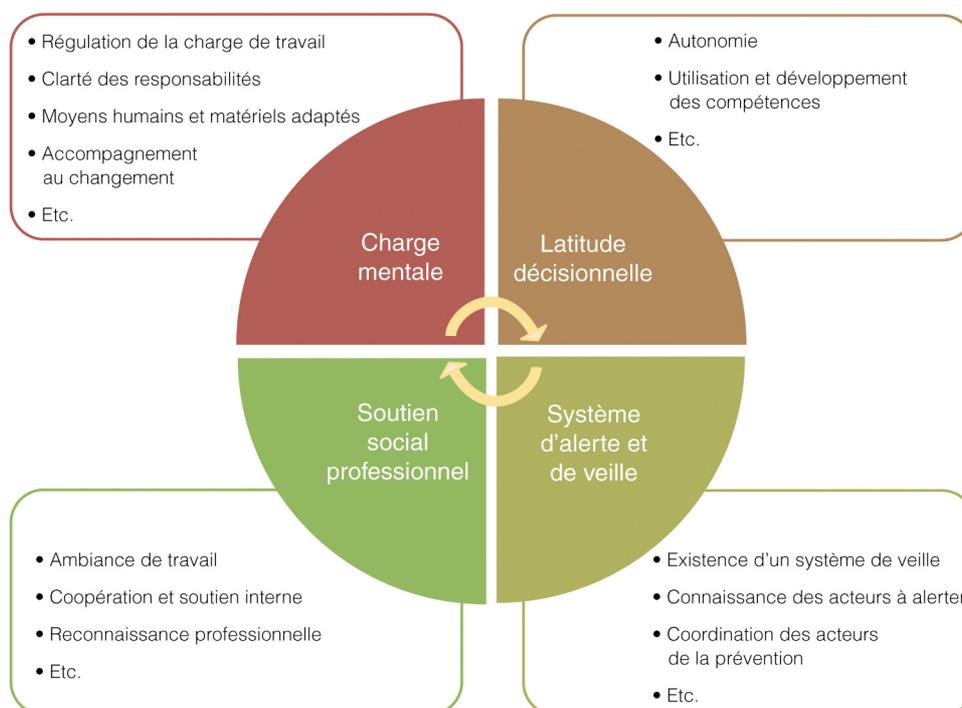
Agir sur les facteurs de risques présents dans l'organisation du travail permet de réduire l'exposition des salariés aux risques psychosociaux.

UNE ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX CENTREE SUR LE TRAVAIL

Le repérage des déséquilibres pouvant être générés par l'organisation de travail (conditions de travail/management des Ressources Humaines) est un enjeu crucial pour la prévention des risques psychosociaux dans chaque établissement.

Plusieurs modèles théoriques sont explicatifs de l'apparition du stress professionnel (Karasek, Siegrist, etc.).

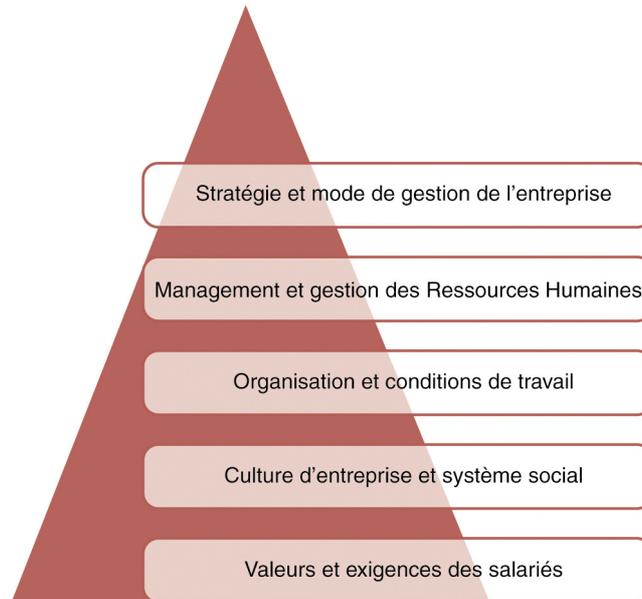
Le schéma ci-dessous vous propose un cadre d'analyse simple prenant appui sur ces modèles. L'exposition aux risques psychosociaux est ainsi conditionnée par l'équilibre qui existe au sein d'une organisation entre les quatre dimensions suivantes.



La situation la plus défavorable pour les risques psychosociaux est celle qui combine à la fois un fort niveau de charge mentale, des niveaux faibles de latitude décisionnelle, de soutien social et un système d'alerte et de veille inefficace.

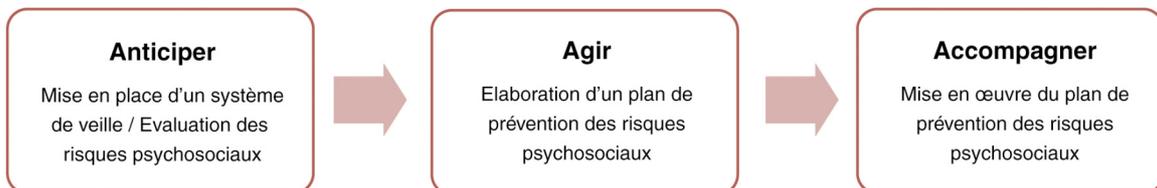
L'APPROCHE DE SECAFI

Notre conviction est que les risques psychosociaux présents dans l'entreprise sont **au croisement de plusieurs sphères de l'activité de travail** :



La composition de nos équipes nous permet de **mobiliser l'ensemble des compétences spécifiques pour cette compréhension globale...** : Economiste - Ergonome - Ingénieur - Psychologue du travail - Sociologue du travail - Etc.

... et de vous accompagner à chaque étape d'un processus de prévention



COMMENT SECAFI PEUT VOUS ACCOMPAGNER SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

- Diagnostic / évaluation des risques psychosociaux.
- Appui à l'actualisation du document unique et à l'élaboration du plan de prévention.
- Appui au fonctionnement du système de veille : identification des indicateurs d'alerte, évaluation du plan de prévention, etc.
- Appui à la négociation et à la rédaction d'un accord d'entreprise
- Audit du système de prévention mis en place
- Appui à la rédaction de documents internes de communication (sensibilisation sur les risques psychosociaux, information sur le rôle des acteurs de la prévention, etc.).
- Participation en tant qu'expert à des groupes de travail internes à l'entreprise.
- Formation des acteurs de la prévention sur la thématique des risques psychosociaux.
- Organisation de journées d'informations pour le CHSCT / Participation à des colloques.
- Publication d'analyses sectorielles (à consulter sur notre site internet : <http://www.secafi.com/fr/actualites/analyses-secafi.html>).
- Participation à des groupes de réflexion méthodologique sur les risques psychosociaux (ANACT, Ministère du travail, CRAM, etc.).
-

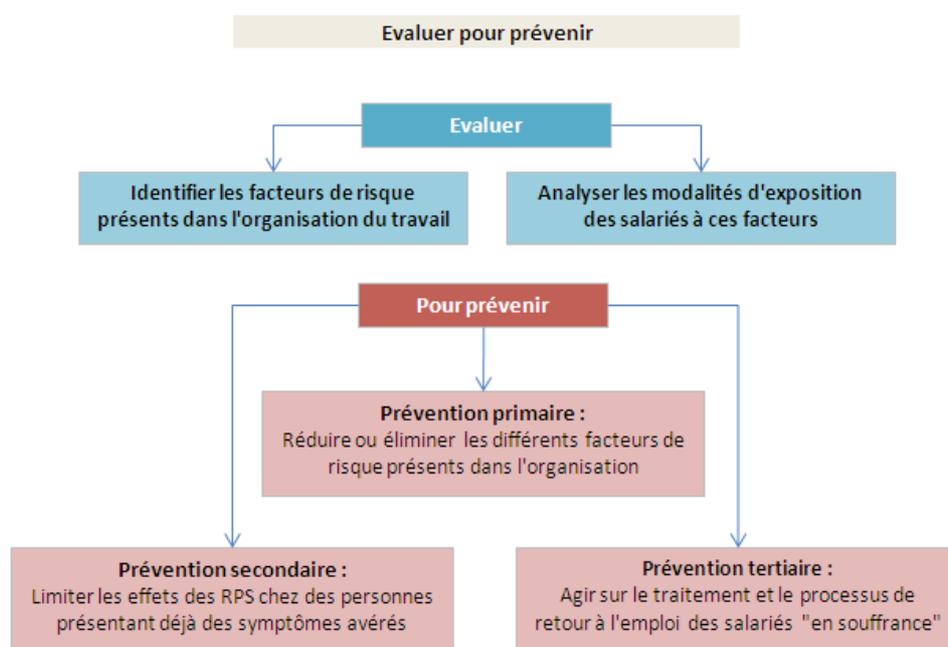
Fiche 5

Les risques psychosociaux nécessitent-ils la mise en place d'une démarche d'évaluation spécifique ?

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS LE PROCESSUS GENERAL DE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS...

La démarche se déroule en deux principaux temps :

- L'évaluation des risques psychosociaux : identification des facteurs de risque dans l'organisation du travail et repérage des catégories de salariés les plus exposés.
- La prévention : inscription des risques psychosociaux dans le document unique et élaboration d'un plan de prévention



Une fois la démarche mise en place, les actions de prévention devront nécessairement être évaluées

PRIVILEGIER LES ACTIONS DE PREVENTION « PRIMAIRE »

La priorité doit être donnée à la mise en place d'actions de prévention « primaire » car ces dernières permettent d'éliminer les sources des risques psychosociaux au travail et ont ainsi une action à long terme.

Les actions de prévention secondaire et tertiaire (ex : formation du management aux risques psychosociaux, mise en place d'un numéro vert) viennent, quant à elles, limiter les conséquences des risques psychosociaux au travail. En cas de situations dégradées, ces actions peuvent s'avérer utiles mais elles ne se substituent en aucun cas à la mise en place d'actions agissant sur les facteurs de déséquilibre présents dans l'organisation du travail (prévention primaire).

et un système de veille mis en place.

LA MISE EN PLACE D'UNE METHODOLOGIE SPECIFIQUE

La prévention des risques psychosociaux présente des difficultés spécifiques à cause :

- Des **difficultés de prise de conscience** qui existent au sein de certaines entreprises : renvoi systématique sur la vie personnelle des salariés, faible prise en compte des plaintes individuelles des salariés, réticences à remettre en cause l'organisation du travail actuelle, etc.
- Du **caractère plurifactoriel** de ce type de risque.
- D'une **culture non partagée sur les risques psychosociaux** qui fragilise le dialogue social au sein de l'entreprise.
- De la nécessité à **mettre en place des outils spécifiques** pour objectiver les facteurs de risque.

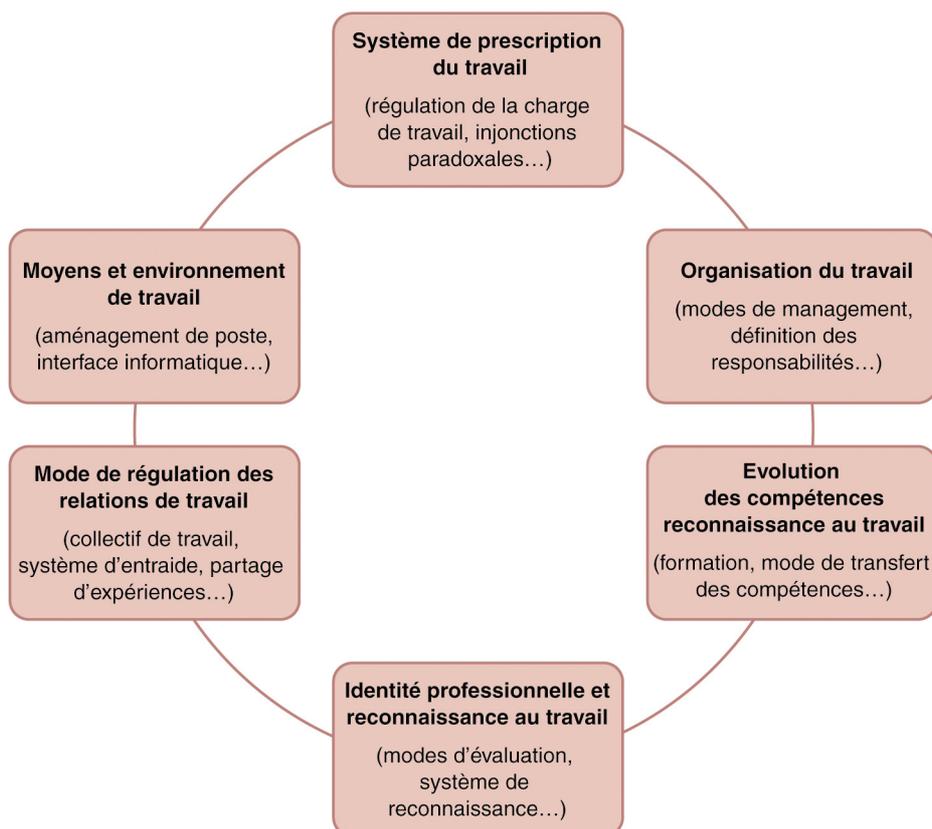
Pour lever ces freins et lancer une démarche de prévention, certains principes doivent être respectés :

- Associer à la démarche l'ensemble des acteurs de l'entreprise : direction, CHSCT, préventeur, médecin du travail, etc.
 - ➔ Mise en place d'un Comité de Pilotage,
 - ➔ Réalisation d'un diagnostic partagé et élaboration en commun du plan de prévention.
- Utiliser différentes méthodologies qui vont vous permettre d'objectiver ce type de risque : repérage des indicateurs d'alerte, enquête sur les conditions de travail, entretiens collectifs et/ou individuels avec les salariés, etc.
- Avoir recours à des compétences externes si besoin (intervenant en prévention des risques professionnels, expert CHSCT).

QUELLES SONT LES ACTIONS DE PREVENTION A METTRE EN ŒUVRE ?

C'est au regard des déséquilibres repérés au sein de l'organisation du travail que vous allez pouvoir identifier les leviers d'action potentiels à mettre en œuvre. Les risques psychosociaux étant plurifactoriels, il suffit parfois d'agir plus particulièrement sur un ou deux facteurs pour rétablir l'équilibre et casser les cercles vicieux en marche.

Agir en terme de prévention des risques psychosociaux, c'est développer des actions dans les domaines suivants :



Fiche 6

Comment agir comme représentants du personnel au CHSCT ?

SENSIBILISER LES ACTEURS INTERNES

La prévention des risques psychosociaux fait partie des missions du CHSCT pour contribuer à la protection de la santé physique et mentale des travailleurs.

Votre place en tant que représentants du personnel au CHSCT va être d'autant plus importante que vous pourrez être amenés, dans un premier temps, à combattre le refus de reconnaître qu'il existe des risques psychosociaux.

Vos modalités d'actions vont dépendre de l'état de votre entreprise au regard de ces risques :

Agir dans le cadre de la démarche de prévention des risques professionnels

- Se former, en tant que membres du CHSCT, à la prévention des risques psychosociaux
- Mettre à l'ordre du jour de la réunion de CHSCT la thématique des risques psychosociaux
- Proposer en CHSCT la réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux afin d'actualiser le document unique et de mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées
- Réaliser un état des indicateurs d'alerte et assurer un suivi trimestriel
- Sensibiliser l'ensemble du personnel de l'entreprise sur la thématique afin d'engager une réflexion interne (réunion, communication, etc.)

Agir en cas de situations dégradées impliquant la notion de danger « grave »

- Lancer un droit d'alerte dans le cadre de la procédure de « danger grave et imminent » (Art L. 4131-2, L. 4132-2 et L. 4131-3 du Code du Travail)
- Inscription de cette alerte dans le registre spécial de consignation des dangers graves et imminents
- Rassembler l'ensemble des traces écrites disponibles (PV CHSCT, rapport médecin du travail, plaintes écrites des salariés, indicateurs RH, etc.)
- Réalisation d'une enquête CHSCT conjointement avec la direction (Art L.4612-5)
- Tenir une réunion extraordinaire de CHSCT et demander la mise en œuvre de mesures correctives et préventives
- Saisir l'inspection du travail en cas de désaccord avec l'employeur
- Contacter un expert agréé pour avoir un avis et être éventuellement appuyé pour la rédaction de la délibération dans le cas où vous décidiez d'avoir recours à une expertise

QUELQUES CONSEILS POUR AGIR SI LE PROBLEME A DU MAL A ETRE RECONNU

Etre vigilants sur le vocabulaire utilisé au sein de votre entreprise. Privilégier le terme « risque psychosociaux » par rapport à d'autres expressions, telles que « souffrance au travail », « harcèlement », etc.

Demander la création d'un groupe de travail spécifique sur cette thématique.

Prendre appui sur les travaux de l'INRS et de l'ANACT pour situer les enjeux de prévention.

Rappeler à l'employeur les exigences réglementaires d'évaluation des risques professionnels d'actualisation annuelle du document unique / Demander une cartographie des risques psychosociaux.

Développer des outils spécifiques au CHSCT pour les risques psychosociaux : grille des indicateurs d'alerte, méthodologie d'analyse des accidents ou presque accident, etc.

Repérer les indicateurs d'alerte pour engager le débat en réunion de CHSCT : absentéisme, accident de travail, turn-over, alerte du médecin du travail, « malaise » sur le lieu de travail, évolution des remontés des salariés, etc.

Garder une trace écrite de tous les événements internes à l'entreprise pouvant avoir un lien avec les risques psychosociaux.

Favoriser la participation des salariés en communiquant sur le sujet.

LES PRINCIPALES MODALITES D'ACTION DU CHSCT PREVUES PAR LA LOI

1) LA MISSION D'ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Au titre de l'article R.4612-1 du code du travail, vous pouvez attribuer des missions spécifiques aux représentants du personnel au CHSCT. Dans ce cadre, vous pouvez voter la réalisation d'une mission d'analyse des risques psychosociaux.

Cette mission constitue un des moyens les plus efficaces pour réaliser une première évaluation des risques psychosociaux en laissant une trace écrite.

COMMENT ENGAGER UNE MISSION D'ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

La mission doit être votée en réunion de CHSCT.

Vous devrez être vigilants pour :

- Mentionner l'événement «déclencheur» de la mission.
- Elargir votre champ d'investigation à la thématique des risques psychosociaux afin d'inscrire votre action dans la durée et d'éviter les mécanismes de déni de l'employeur (l'incident pouvant être reporté sur la sphère individuelle du salarié concerné).

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA MISSION D'ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

- Examiner une situation de travail particulière suite à un accident du travail ou un arrêt maladie.
- Identifier les causes organisationnelles liées à cette situation.
- Evaluer l'efficacité des modes de prévention mis en place.
- Avancer des propositions d'actions correctives.

2) LES PROCEDURES DE DROIT D'ALERTE ET D'ENQUETE

La procédure de droit d'alerte pour danger grave et imminent est définie par les articles **L.4131-2, L.4132-2 et L.4131-3 du Code du Travail** :

« Le représentant du personnel au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, qui constate qu'il existe une cause de danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, en alerte immédiatement l'employeur selon la procédure prévue au premier alinéa de l'Article L.4132-2. [...] »

En tant que membres du CHSCT, **vous devez utiliser cette procédure de danger grave et imminent avec prudence et discernement.**

Ainsi, pour la mise en place de cette procédure, nous vous conseillons :

- d'avoir déjà réalisé des « alertes » sur ces risques auprès de la direction (courrier du CHSCT, évocation en réunion de CHSCT) ;
- de vous assurer d'avoir des indicateurs précis permettant de justifier la gravité du risque en question (droit d'alerte des salariés, indicateurs RH et de santé, écrits et témoignages des salariés, enquête CHSCT, etc.).

Une fois l'alerte consignée sur le registre spécial des dangers graves et imminents, **vous devrez nécessairement conduire une enquête CHSCT conjointement avec la Direction** au titre de l'article L.4612-5 du Code du Travail.

3) LE DROIT D'EXPERTISE

Vous pouvez également utiliser votre droit d'expertise (art. L.4614-12 du Code du Travail).

Le recours à un expert peut constituer une aide précieuse pour le diagnostic des risques psychosociaux et pour déterminer des leviers d'action adaptés.

Fiche 7

Les modalités de recours à l'expertise CHSCT

LE CADRE REGLEMENTAIRE DE L'EXPERTISE CHSCT

Le recours à une expertise est un droit donné par le Code du Travail aux membres du CHSCT conformément à l'article L.4614-12 :

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail peut faire appel à un expert agréé :

1° Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement.

2° En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'Article L4612-8 [...]».

La problématique des risques psychosociaux peut ainsi être traitée à la fois :

- **En cas de risques graves** : la finalité étant de procéder à une évaluation des risques psychosociaux au sein de l'entreprise et d'identifier des mesures de prévention adéquates.
- **En cas de projet important** : la finalité étant d'évaluer l'impact du projet d'organisation sur l'exposition des salariés aux risques psychosociaux afin que les représentants du personnel puissent donner un avis sur le projet et faire des propositions.

UNE EXPERTISE : POUR QUELS OBJECTIFS ?

- Développer une culture commune au sein de l'entreprise sur la thématique des risques psychosociaux.
- Objectiver à travers une méthodologie spécifique le niveau d'exposition des salariés à ces risques.
- Développer les coopérations entre les acteurs de la prévention de l'entreprise (CHSCT, direction, service RH, médecin du travail, ingénieur sécurité, etc.).
- Construire de manière concertée un plan de prévention des risques psychosociaux.
- Améliorer le dialogue social au sein de l'entreprise.
- Mettre « noir sur blanc » les risques présents dans l'entreprise et en conserver une trace écrite.

LA PROCEDURE POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE EXPERTISE « RISQUE GRAVE »

- 1) Recenser les indicateurs d'alerte.
- 2) Prendre contact avec le Cabinet d'expertise pour être appuyé dans votre démarche (dont contenu de la délibération).
- 3) Organiser une réunion de CHSCT (ordinaire ou extraordinaire) :
 - Indiquer à l'ordre du jour la demande de consultation dans le cadre de l'article L.4612-1 du Code du Travail.
 - Informer en séance la Direction des préoccupations qui vous conduisent au recours à l'expertise.
 - Argumenter votre délibération en vous appuyant sur des faits qui vous permettent de justifier la « gravité » des risques (indicateurs RH, rapport du médecin du travail, signaux de décompensation sur la santé, etc.).
 - Réaliser un vote (à la majorité des membres élus) sur la base d'une délibération du CHSCT précisant le thème de l'expertise et le choix du Cabinet d'expertise (la Direction ne vote pas).

Si la Direction conteste la nécessité de l'expertise et/ou le choix de l'expert, elle doit porter sa contestation devant le Tribunal de Grande Instance statuant en urgence.

LES AGREMENTS DU CABINET SECAFI

- Agrément depuis 1994 pour réaliser les expertises CHSCT prévues par l'article L.4615-12, portant sur les domaines de compétences suivants : « Santé, Sécurité du travail » et « Organisation du travail et de la production ».
- SECAFI a aussi l'agrément IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels).

MODELE DE DELIBERATION POUR UNE EXPERTISE CHSCT « RISQUE GRAVE »

Les élus du CHSCT ont constaté des risques graves pour la santé des salariés en lien avec l'exposition aux risques psychosociaux.

Plusieurs indicateurs sont révélateurs de cette situation (*exemples ci-dessous à compléter*) :

- *Augmentation de l'absentéisme*
- *Augmentation du turn-over*
- *Décompensation sur la santé des salariés (symptômes signalés par le médecin du travail)*
- *Survenue d'accidents ou d'incidents sur le lieu de travail (« malaise », violence au sein des équipes, agressions par la clientèle, etc.)*
- *Nombre de passages à l'infirmerie*
- *Nombre de demandes de RDV par les salariés à la médecine du travail*
- *Etc.*

Précisons que plusieurs alertes ont déjà été réalisées auprès de la direction de l'entreprise dans le cadre (*exemples ci-dessous à compléter*):

- *Des réunions de CHSCT du(citer des extraits des PV du CHSCT)*
- *De la présentation du bilan annuel du médecin du travail (citer des extraits du rapport)*
- *De l'enquête réalisée suite au droit d'alerte*
- *Etc.*

Dans ce contexte, le CHSCT se préoccupe des difficultés que rencontrent les salariés du site pour réaliser leurs missions dans des conditions de sécurité satisfaisante.

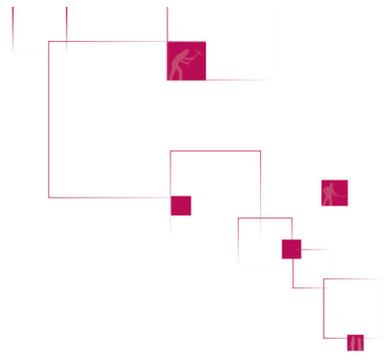
En conséquence, les représentants du personnel au CHSCT souhaitent pouvoir disposer d'une étude complète relative à l'exposition des salariés aux risques psychosociaux faite par un expert agréé par le ministère du travail.

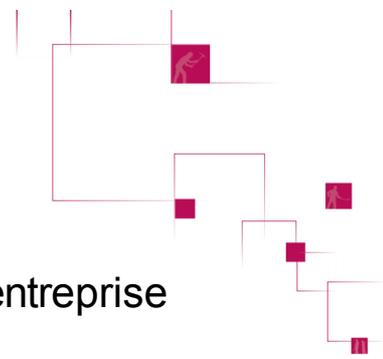
C'est pourquoi nous désignons le cabinet agréé SECAFI (*adresse*), pour réaliser une mission d'expertise conformément aux dispositions des articles L. 4612-1 et L. 4614-12 du code du travail.

L'expert devra pouvoir accéder à toutes les informations (documents, entretiens avec les responsables, les salariés) pour faire sa mission. Les conclusions de l'expertise seront restituées sous forme d'un rapport qui sera présenté par l'expert en séance du CHSCT.

Le CHSCT donne mandat à M.XX (secrétaire du CHSCT) pour prendre en son nom et place toute disposition d'ordre administratif ou juridique relative à l'exécution de cette délibération

Votants : Pour : Contre :





Fiche 8

Repérer les indicateurs d'alerte au sein de votre entreprise

COMMENT UTILISER LES INDICATEURS EXISTANTS AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE ?

Les indicateurs d'alerte ont pour vocation de :

- Fournir des signaux révélant l'importance d'analyser plus précisément les manifestations des risques psychosociaux au sein de l'entreprise (selon la gravité dans le cadre d'une mission d'analyse des risques professionnels et/ou d'une expertise CHSCT).
- Suivre l'évolution des risques psychosociaux et évaluer l'efficacité des mesures préventives mises en place.

Attention, **le repérage d'un ou de plusieurs de ces indicateurs ne signifie pas systématiquement que les salariés sont exposés fortement aux risques psychosociaux.** Ils incitent toutefois à rechercher des informations supplémentaires qui permettront de déterminer s'il existe réellement un danger.

LES PRINCIPAUX INDICATEURS A RECENSER AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE

Sans être exhaustif, le schéma ci-dessous vous présente les quatre principales catégories d'indicateurs à recenser :

Indicateurs « Ressources Humaines »	Indicateurs « Conditions de travail »	Indicateurs « Fonctionnement de l'entreprise »	Indicateurs « Santé / Sécurité »
<ul style="list-style-type: none">• Taux d'absentéisme (dont absence de courte durée)• Niveau de turn-over• Nombre de postes vacants• Nombre moyen de jours de congés non pris• Taux de réalisation des formations• Taux de réalisation des entretiens annuels d'évaluation• Etc.	<ul style="list-style-type: none">• Travail en horaires atypiques• Temps de contact avec la clientèle ou l'utilisateur• Production en flux tendus, 0 stock• Nombre de procédures à respecter• Nombre de poste en travail isolé• Nombre de réunions de service tenues• Etc.	<ul style="list-style-type: none">• Niveau de productivité• Qualité des produits ou des services• Changement de structure de l'entreprise• Plaintes des clients ou usagers• Etc.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'accidents du travail / Taux de fréquence / Taux de gravité• Actes de violence au travail• Symptômes ou pathologies en lien avec les RPS• Maladie à caractère professionnel en lien avec les RPS• Passages à l'infirmerie• Etc.

Quelques documents à consulter : bilan social, fiche entreprise et rapport annuel du médecin du travail...
... Et n'oubliez pas de faire une demande d'informations sur certains indicateurs dans le cadre des réunions de CHSCT

Attention, **il est important de sélectionner les indicateurs les plus adaptés à votre entreprise et de limiter dans un premier temps le nombre d'indicateurs que vous allez suivre.**

Pour aller plus loin, nous vous conseillons de **consulter le guide de l'INRS « Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider »** à l'adresse suivante :

<http://www.inrs.fr/publications/ED6012.html>

Fiche 9

La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux

La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux constitue souvent une étape indispensable **de toute démarche de prévention**. Elle permet d'établir un diagnostic sur la situation de votre entreprise et ainsi d'identifier les actions de prévention « primaire » à mettre en place afin de réguler les déséquilibres issus de l'organisation du travail.

Pour la réalisation de ce diagnostic, nous vous recommandons le recours à un expert extérieur à l'entreprise qui vous conseillera sur la méthodologie la plus adaptée à votre entreprise.

L'INTERET DE REALISER UNE CARTOGRAPHIE

La cartographie permet **d'évaluer le degré d'exposition des salariés au risque psychosocial et d'identifier précisément les causes organisationnelles** de ce risque.

Plus précisément, cette démarche vous permettra :

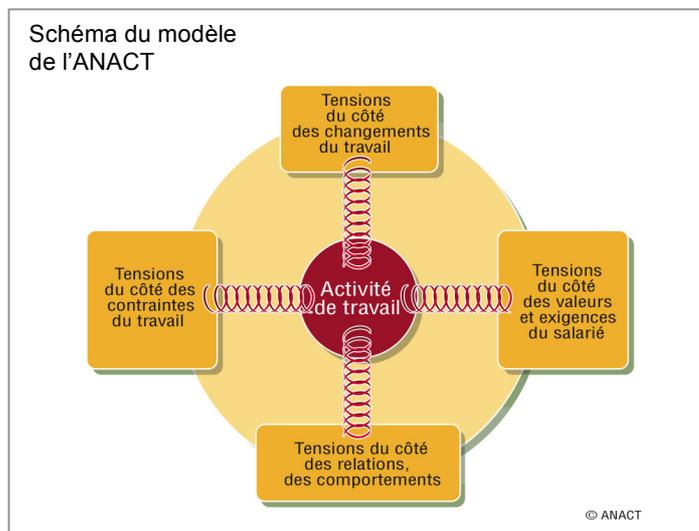
- D'analyser les situations de travail et d'objectiver les facteurs de risque.
- D'identifier les caractéristiques des populations les plus exposées (âge, sexe, fonction, service de rattachement, ancienneté, etc.) et les situations de travail à risque.
- D'identifier les leviers d'actions les plus pertinents au regard des potentialités économiques et sociales de l'entreprise et de mettre en place des modes de prévention adaptés à votre établissement.

COMMENT OBJECTIVER LES FACTEURS DE RISQUE ?

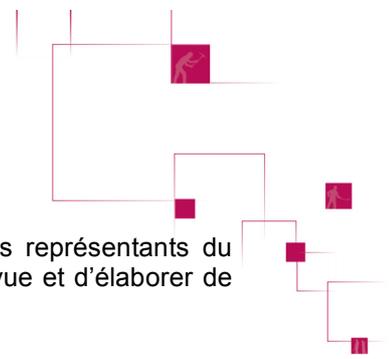
Selon les caractéristiques de votre entreprise (taille, nombre d'établissement, secteur d'activité, etc.), différentes méthodologies pourront être utilisées pour réaliser ce diagnostic :

- Analyse des indicateurs d'alerte
- Enquête par questionnaires
- Observation des situations de travail
- Entretiens collectifs et/ou individuels
- Animation de séances de travail
- Etc.

Ces différents outils vous permettront d'identifier les différentes tensions liées à l'activité de travail et génératrices de facteurs psychosociaux.



Les résultats du diagnostic devront nécessairement être mis en débat entre les représentants du personnel, la médecine du travail et la Direction afin de confronter les points de vue et d'élaborer de manière partagée un plan de prévention des risques psychosociaux.



LA REALISATION D'UNE ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE

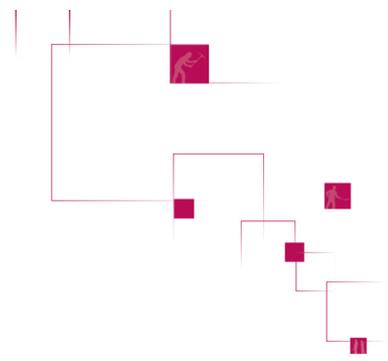
Le recours à un questionnaire ne doit pas être automatique.

Son utilité dépendra à la fois de la taille de votre entreprise et du périmètre sur lequel vous souhaitez mener votre diagnostic.

Avant de lancer une telle enquête, il est donc important de vous questionner en amont sur la finalité de celle-ci.

Quelques recommandations pour le lancement d'une enquête par questionnaire :

- Le questionnaire doit être adapté à votre entreprise afin de favoriser une forte participation des salariés.
- L'approche doit être centrée sur les conditions de travail afin de déterminer les principaux leviers d'action pour agir en terme de prévention primaire.
- L'anonymat et la confidentialité des données doivent être garantis. A ce titre, la réalisation de l'enquête par un expert externe est souvent recommandée.
- Le questionnaire est un outil d'analyse vous permettant d'objectiver les principaux facteurs de risque. Pour réaliser un diagnostic complet et ainsi élaborer un plan de prévention, il devra nécessairement être complété par une approche qualitative via des observations des situations de travail, des entretiens individuels et/ou collectifs.



Fiche 10

Prévenir les risques psychosociaux dans le cadre d'une restructuration

UNE PERIODE BRUTALE DE CHANGEMENTS AUX IMPACTS ORGANISATIONNELS MULTIPLES

Qu'il s'agisse de réorganisation, fusion, délocalisation, externalisation, avec ou sans suppressions d'emplois, les restructurations **sont des événements particuliers souvent vécus brutalement et de manière non anticipée.**

De nombreuses études mettent en évidence l'importance d'anticiper les conséquences des restructurations.

En effet, si les restructurations affectent d'abord les salariés qui perdent leur emploi, **elles constituent aussi des facteurs de risques importants pour ceux qui restent.**

A ce titre, la Commission Européenne a alerté, au travers **l'étude du groupe HIREs de 2009**, sur les impacts des restructurations sur la santé des travailleurs. (Télécharger le rapport complet d'étude à l'adresse suivante : <http://www.anact.fr/portal/pls/portal/docs/1/1836354.PDF>)

Elles entraînent **des changements importants, profonds et multiples dans le travail auxquels devront s'adapter les salariés impactés.**

- Les restructurations impactent le travail dans sa globalité et modifient l'ensemble des facteurs au sein desquels les risques psychosociaux trouvent leurs origines : déplacement des charges de travail, réorganisation des lignes managériales et des équipes, incertitudes quant au devenir de l'entreprise, etc.
- Les restructurations déstabilisent aussi les facteurs de régulation dans l'entreprise. Là où les salariés trouvaient précédemment soutien, moyens et variables d'ajustement, des actions et des dispositifs sont à reconstruire pour réguler et réduire les tensions.

QUELLES ACTIONS DE PREVENTION METTRE EN PLACE EN CAS DE RESTRUCTURATION ?

Des actions de prévention spécifiques aux risques psychosociaux devront nécessairement être mises en place tout au long du processus de restructuration.

- Avant la restructuration, assurer une prévention primaire efficace : phase durant laquelle des dispositifs doivent être mis en place pour éviter les changements trop brutaux et pouvoir adapter en souplesse l'organisation.

Quelques questions à vous poser durant cette phase :

- Quels sont les métiers ou les populations « à risque » qui travaillent sous forte contrainte ?
 - Quels sont les ateliers ou les services dont les conditions ou les outils de travail n'ont pas fait l'objet d'investissements nécessaires ?
 - Pour quelles fonctions, la formation n'a pas été spécifiquement développée ?
 - Etc.
- Pendant la phase de restructuration, mettre en place une prévention secondaire : il s'agit d'associer les partenaires sociaux dans la définition des nouvelles organisations cibles, des équipes, des process et de travailler sur un plan d'accompagnement du changement ciblé sur la prévention des risques psychosociaux.
 - Après la restructuration : surveillance des indicateurs de risques psychosociaux, mise en place de modes de régulation efficaces et de groupes de travail pour consolider les collectifs, communication sur le projet d'entreprise, etc.

L'APPORT FONDAMENTAL DES CHSCT DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES RESTRUCTURATIONS

La connaissance de l'entreprise, des conditions de travail, des problématiques de santé au travail donnent aux CHSCT une pleine légitimité pour agir sur les restructurations. En tant qu'instance consultative, **les CHSCT ont la possibilité de jouer un rôle fondamental dans le traitement d'une restructuration :**

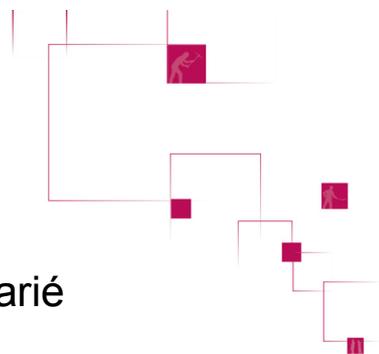
- Pendant la phase de consultation, afin d'être en support du Comité d'Entreprise lors des négociations sur la partie économique et accompagnement du projet.
Le Comité d'Entreprise peut alors solliciter l'avis du CHSCT qui pourra faire des préconisations sur l'organisation cible en alertant sur les risques psychosociaux encourus par la restructuration et conseillera sur les plans de prévention à mettre en œuvre pour accompagner.

Exemple : lorsqu'il s'agit d'une restructuration avec suppressions d'emplois, le CHSCT peut apporter des préconisations sur le dimensionnement des postes restants (et donc supprimés) mais aussi sur les mesures du Plan de Sauvegarde pour l'Emploi adaptées aux personnes qui seront impactées par les licenciements (formation, mesure de maintien d'employabilité, adaptation du temps de travail, mesures de transition professionnelle...).

- Pendant et après la restructuration, pour **évaluer les impacts des changements sur la santé physique et mentale des travailleurs et mettre en place un plan de prévention adapté.**

En matière de restructuration et de prévention des risques psychosociaux, **les représentants du personnel des CE, CCE et des CHSCT ont un intérêt fort à travailler en étroite collaboration** puisque les conséquences des restructurations auront des impacts sur l'organisation, l'emploi, les métiers, les conditions de travail et donc l'individu au travail.

Seul un travail complémentaire des instances permettra la mise en place d'une gestion efficace des restructurations et des impacts associés.



Fiche 11

Le suicide ou la tentative de suicide d'un salarié

QUE PEUT FAIRE LE CHSCT ?

Lorsque les représentants du personnel au CHSCT sont informés d'un suicide ou d'une tentative de suicide, ils doivent d'abord agir en gardant en tête deux impératifs :

- Procéder à une enquête sur l'événement comme ils le font pour tout accident du travail.
- Prévenir les conséquences de cet événement sur les autres salariés

ENQUETER

Il s'agit de recueillir des faits et des témoignages qui pourront aider à comprendre ce qui a pu conduire le salarié à ce geste désespéré en se gardant de toute simplification. L'employeur met souvent en avant les causes multiples inhérentes à un tel acte et plus particulièrement l'influence de la vie privée des salariés. La démarche du CHSCT doit être de rechercher les aspects qui relèvent de la vie au travail et, donc, du champ de la prévention dans l'entreprise. Les questions suivantes peuvent vous aider pour initier votre enquête :

- Modifications en cours ou prévues de la situation de travail ?
- Difficultés à tenir le poste ?
- Expressions antérieures de difficultés ?
- Type de réponses apportées ?
- Difficultés avec la hiérarchie ?
- Etc.

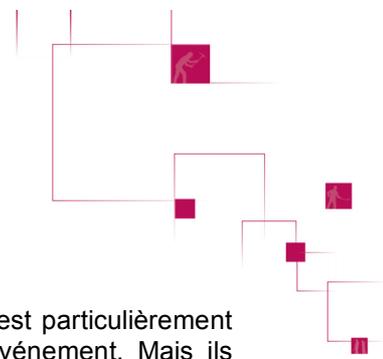
Attention, l'enquête du CHSCT n'a pas pour objet d'établir des responsabilités. Cela relève des enquêtes de la police ou de la CPAM qui a en charge la qualification en accident du travail.

Vous pouvez également prendre contact avec un expert agréé du CHSCT afin d'être conseillés sur le lancement d'une expertise pour risque grave.

PREVENIR LES CONSEQUENCES POUR LES COLLEGUES

Un suicide ou une tentative de suicide est un événement très difficile pour les collègues dont la santé peut elle-même être atteinte par l'événement. Plusieurs mesures de prévention sont possibles :

- Diffuser une information simple et factuelle sur l'événement afin de couper court aux rumeurs et aux désinformations,
- Favoriser l'expression individuelle et collective sur le sujet,
- Solliciter le médecin du travail qui saura mettre en œuvre ou conseiller les dispositifs d'appuis nécessaires
- Comme pour un fait de violence externe grave, les salariés directement témoins doivent pouvoir faire une déclaration d'accident du travail (pas forcément avec arrêt) afin de pouvoir imputer à l'événement des troubles qu'ils pourraient ressentir, y compris de façon différée.
- Enfin, le CHSCT peut aider la famille, lorsque celle-ci le souhaite, pour une démarche de reconnaissance en accident du travail.



AGIR COLLECTIVEMENT

La situation des représentants du personnel confrontés à la question du suicide est particulièrement difficile. Comme tous leurs collègues, ils sont personnellement touchés par l'événement. Mais ils doivent en plus agir, contenir leurs émotions, faire face à une forte pression et prendre des décisions. Comme chacun dans ce type de cas, ils sont aussi confrontés à la question de la culpabilité qui peut être destructrice pour eux-mêmes. Leur exposition personnelle à des phénomènes de décompensation est donc très forte. Les représentants du personnel ne doivent donc surtout pas hésiter à rencontrer le médecin du travail à titre personnel, ni à se faire aider. Le travail collectif avec tous les membres du CHSCT est aussi de nature à les aider à jouer leur rôle sans dommages pour leur santé.

Attention, en tant que représentants du personnel au CHSCT, n'oubliez pas que vous n'avez pas à vous substituer à l'employeur qui reste responsable de la prévention des risques professionnels.

LES CONSEQUENCES DES RPS PEUVENT-ELLES DONNER LIEU A UNE DECLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Au même titre que les autres risques professionnels, **les conséquences des risques psychosociaux** (malaises, crises de nerfs, suicide à son domicile, etc.) **doivent faire l'objet d'une déclaration et d'une demande de reconnaissance d'accident du travail dès lors que des raisons sérieuses amènent à considérer qu'il existe un lien avec le travail.**

Plusieurs jurisprudences ont précisé ces dernières années que certains troubles psychiques pouvaient être considérés comme accidents du travail parce qu'ils étaient, par exemple, en relation avec un entretien d'évaluation au terme duquel le salarié était informé d'une rétrogradation (Cass. Civ. II 1^{er} juillet 2003, Bull. Civ. II n°218) ou encore avec une agression survenue plus tôt, sur le lieu de travail (Cass. Civ. II 15 juin 2004, Bull. Civ. II n°298).

La survenance du suicide au domicile même du salarié ne constitue pas, en soi, un obstacle à la qualification d'accident du travail. La Cour de Cassation a, en effet, reconnu le 22 février 2007 le caractère professionnel d'un accident du travail pour tentative de suicide alors que la victime se trouvait en arrêt depuis un mois pour « syndrome anxiodépressif » suite à une dégradation des relations avec l'employeur.

LE LANCEMENT D'UNE EXPERTISE CHSCT SUITE A UN SUICIDE

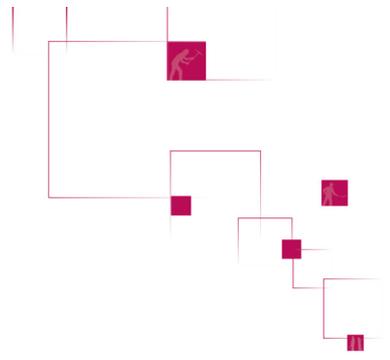
En cas de suicide ou de tentative de suicide au sein d'un établissement, le lancement d'une expertise CHSCT pour risque grave peut s'avérer très utile pour les élus du CHSCT.

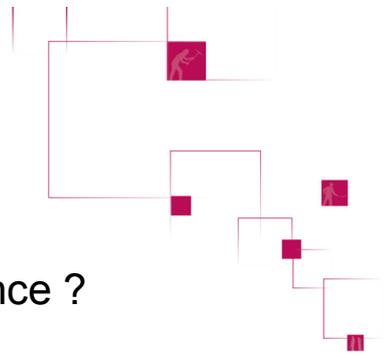
L'expertise n'a pas pour vocation de se substituer à l'enquête de police, ni à l'enquête réalisée par la CPAM (suite à la déclaration et à la demande de reconnaissance d'accident du travail).

L'intervention des experts se fait dans une logique de prévention. La finalité n'est pas de déterminer des responsabilités ou d'évaluer les individus, mais d'éclairer la situation avec un regard extérieur et d'identifier des leviers de prévention, notamment sur le plan organisationnel.

Plus précisément, les objectifs d'une expertise dans le cas de la survenue d'événements tragiques peuvent être :

- La recherche des facteurs de risques et l'analyse des conditions de travail.
- L'appui au CHSCT pour avancer des propositions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.
- La recherche de « situations critiques » pour lesquelles des actions correctives doivent être immédiatement mises en place.
- Etc.





Fiche 12

Qui peut accompagner les salariés en souffrance ?

LES ENJEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT

Dans le cas de situations dégradées au regard des risques psychosociaux, **les actions de prévention devront nécessairement être complétées par des mesures d'accompagnement pour les salariés en souffrance.**

L'enjeu de l'accompagnement est de permettre aux salariés « en souffrance » de trouver un appui en interne ou externe de l'entreprise afin de limiter les conséquences des risques psychosociaux et de trouver des solutions adaptées à leur propre situation.

La reconnaissance par l'entreprise elle-même de l'existence des risques psychosociaux constitue déjà en soi une première mesure d'accompagnement en évitant ainsi les mécanismes de « culpabilisation individuelle » des salariés au regard de leur propre situation (sentiment d'échec, perte de confiance en ses propres compétences, etc.).

QUELLES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL METTRE EN PLACE ?

Deux principaux types d'actions d'accompagnement individuel peuvent être mis en place :

- Un accompagnement médical et/ou psychologique des salariés.
- Un accompagnement à la reprise du poste de travail suite à un arrêt maladie (reprise sur un poste adapté, personnalisation des objectifs, procédure d'accueil par le manager et par l'équipe de travail, etc.).

QUI PEUT AIDER LES SALARIÉS CONCERNÉS ?

Plusieurs professionnels peuvent accompagner les salariés dans ces démarches.

Nous vous conseillons de prendre contact avec le médecin du travail de votre entreprise et/ou d'orienter les salariés vers lui. Il pourra alors orienter vers différents acteurs : psychiatre, psychologue du travail, assistante sociale, associations, etc.

Dans certains services de santé au travail, des psychologues du travail (IPRP : intervenant en prévention des risques professionnels) peuvent recevoir les salariés.
N'oubliez pas de demander à votre médecin du travail si ce service peut être mis à disposition des salariés de votre entreprise.

QUE PENSER DES CELLULES D'ÉCOUTE ?

Face à la montée des risques psychosociaux, de nombreuses entreprises mettent en place des cellules d'écoute à l'attention des salariés. Celles-ci peuvent notamment prendre la forme d'un numéro vert anonyme et gratuit.

Nous vous conseillons d'être très prudents quant à la proposition par la Direction de la mise en place d'un tel dispositif. En effet, si cette forme d'aide peut permettre une verbalisation par les salariés de leur souffrance, elle ne permet en aucun cas d'agir sur les causes des risques psychosociaux.

Exemples de missions de SECAFI sur les RPS

« Réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux au sein d'une société prestataire de services informatiques »

Le contexte et la demande

Dans une société prestataire de services informatiques, les membres élus du CHSCT votent à l'unanimité une demande d'expertise pour risque grave. La demande est motivée auprès de la Direction par l'impact des changements organisationnels et au regard des indicateurs d'alerte repérés par le CHSCT : plaintes des salariés (recueil dans le cadre d'une enquête), apparition de comportements déviants au travail, signalement du médecin du travail sur l'apparition de maladies à caractère professionnel en lien avec les risques psychosociaux. Conscients de l'existence de facteurs de risque, la Direction et le CHSCT sollicitent SECAFI pour réaliser une cartographie des risques psychosociaux.

L'intervention de SECAFI

- La mise en place d'un Comité de Pilotage interne à l'entreprise / Une sensibilisation des membres aux RPS dans le cadre d'un séminaire.
- La construction d'un questionnaire adapté à l'entreprise et le lancement d'une enquête permettant d'évaluer le niveau d'exposition aux risques psychosociaux.
- La conduite d'entretiens collectifs et individuels permettant d'affiner les résultats de l'enquête.
- L'organisation de deux réunions de travail avec le Comité de Pilotage pour élaborer un plan de prévention partagé des risques psychosociaux.
- Une réunion réunissant les différents partenaires sociaux pour présenter les résultats et préconisations.

Les résultats obtenus

- Une qualification du niveau d'exposition des salariés aux risques psychosociaux et l'identification des catégories de salariés les plus exposés.
- La réalisation d'un diagnostic partagé sur les facteurs de déséquilibre.
- Une prise de conscience de la Direction de la nécessité d'engager rapidement des actions correctives et préventives (des salariés ayant déclaré avoir des idées suicidaires).
- L'élaboration d'un plan de prévention axé sur des actions de niveau « primaire » : amélioration des outils de gestion de projet, mise en place de moyens supplémentaires pour la communication interne, redéfinition des modalités de coopération avec les partenaires externes, etc.
- L'élaboration d'une grille d'indicateurs d'alerte.
- L'implication du médecin du travail dans la démarche et la mise en place par le service de santé au travail d'un système de veille sur l'entreprise.

« Intégration des risques psychosociaux dans le Document Unique par une démarche associant étroitement les CHSCT »

Le contexte et la demande

Plusieurs CHSCT de cette entreprise de bureautique ont mandaté un cabinet d'expertise pour faire un diagnostic des Risques psychosociaux. Ce travail utile de description des difficultés ressenties par les salariés a permis de caractériser un certain nombre de problèmes et de faire un certain nombre de propositions.

A la suite de ces premiers travaux, les représentants du personnel ont demandé que cette démarche aille plus loin afin de déboucher sur un véritable plan de prévention

L'intervention de SECAFI

SECAFI a procédé à un travail de synthèse qui a permis de proposer une typologie des problèmes identifiés autour des chapitres suivants :

- Environnement de travail
- Organisation du temps de travail
- Contenu et caractéristiques de la tâche
- Relations entre collègues et avec les supérieurs
- Mode de reconnaissance
- Relations aux changements dans l'entreprise

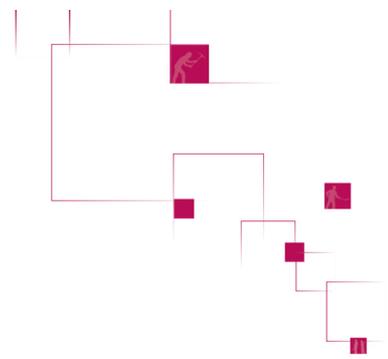
Ce travail a été organisé sur les 3 populations principales : Techniciens, Administratifs et commerciaux.

Puis un groupe de pilotage, associant les CHSCT, a été mis en place. Des groupes de travail, animés par SECAFI, ont identifié et priorisé les facteurs de risques. Des outils communs ont été proposés pour structurer l'intervention et permettre un transfert de compétences à tous ceux qui se sont impliqués dans cette démarche de prévention.

Les résultats obtenus

La proposition de substituer la notion de « situation-problème » à celle d' « unité de travail » a permis que ce travail aille jusqu'à son terme en intégrant complètement les risques psychosociaux au document unique et au plan de prévention de l'entreprise. Les conditions du succès ont été :

- La participation de très nombreux salariés au processus, garantissant que « le soufflé ne retombera pas », parce qu'ils se sont formés et qu'ils ont vu les leviers d'actions possibles.
- La reconnaissance de l'importance de ces risques et leur mise en débat dans les collectifs de travail eux-mêmes. Cette dernière est en soi une première étape efficace en termes de prévention parce qu'elle évite que chacun ne s'enferme dans ses difficultés en étant persuadé qu'elles ne concernent que lui.
- Le choix d'un suivi structuré du plan d'actions.



Pour aller plus loin...

SITES INTERNET A CONSULTER

- **Travaillez mieux** (site du Ministère du Travail) : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>
- **INRS** : <http://www.inrs.fr/>
- **ANACT** : <http://www.anact.fr/> et <http://www.mieuxvivreautravail.anact.fr/>

QUELQUES DOCUMENTS DE REFERENCE

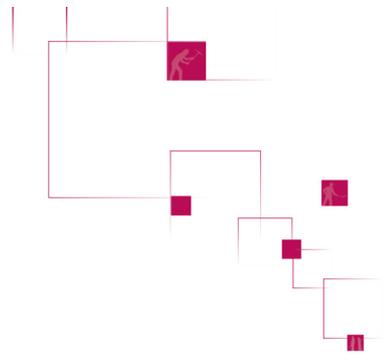
- **Les facteurs psychosociaux au travail** – DARES – Premières informations et Premières synthèses N° 22.1 (Mai 2008)
- **Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail** – Editions de l'ANACT – B.Sahler, M.Berthet, P.Douillet, I.Mary Cheray (2007)
- **Détecter les risques psychosociaux « Des indicateurs pour vous guider »** - INRS – Réf. ED6012 (Décembre 2007)
- **Dossier web « Le stress au travail »** - INRS (à télécharger sur le site <http://www.inrs.fr/>)
- **Risques psychosociaux – Guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire** - ARACT Aquitaine (Décembre 2005)
- **Les cahiers des FPS** (à télécharger sur le site <http://www.sante-securite-paca.org/>)

Nous contacter



Vos correspondants locaux :

- | | |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ▪ Bordeaux : Cyril LONGIN - 05 57 22 92 01 | ▪ Lille : Anne-Marie PENZO - 03 20 14 64 53 |
| ▪ Metz : Simone LAUREY - 03 87 56 85 50 | ▪ Nantes : François COUTENCEAU - 02 40 80 24 16 |
| ▪ Paris : Laurent PENAGER - 01 53 62 72 17 | ▪ Lyon : Marie-Christine TOURNIER - 04 78 63 78 69 |
| ▪ Toulouse : Laurent MAUNIER - 05 62 72 45 38 | ▪ Marseille : Elodie MONTREUIL - 04 91 93 92 04 |



contact@secafi.com

www.secafi.com



UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE ALPHA

20 rue Martin Bernard
75647 Paris Cedex 13