

# 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 que leur travail est 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 contre les troubles 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, horai-

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.

res, ...) que l'activité et la production seront 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 stratégies syndicales afin de consolider le rapport de force, de gagner la bataille du développement et celle de notre légitimité.

### 6<sup>e</sup> semaine pour la qualité de vie au travail de l'Anact

Du 11 au 19 juin 2009, le réseau Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) organise une centaine de manifestations dans toute la France dans le cadre de la semaine pour la qualité de vie au travail.

Cette sixième édition débutera le 11 juin au Cnit (Paris La Défense) par un forum national intitulé "Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail".

Cette journée permettra au public d'assister à des tables rondes et des conférences-débats ("Comprendre le stress en analysant l'organisation du travail", "L'action des partenaires sociaux",...)

auxquelles participeront des responsables d'entreprise, des DRH, des élus de CHSCT, des représentants syndicaux, des chercheurs, des médecins du travail, etc.

Un sondage sera présenté en exclusivité sur la manière dont les salariés perçoivent leur état de stress au travail. Les premiers résultats confirment l'importance du problème.



LA CFDT, PRÉSENTE À CE FORUM, TIENDRA UN STAND ET PARTICIPERA À L'UNE DES TABLES RONDES.



# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : LA PA SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET L



© Patrick Gaillardin

**Véronique Chiarillo, élue au comité d'entreprise et secrétaire de section CFDT chez Melox**

**Véronique Chiarillo a suivi en avril 2009 le module de formation sur les risques psychosociaux mis en place depuis 4 ans par l'URI-CFDT Languedoc-Roussillon.**

Cette formation m'a permis de déculpabiliser. Je me disais souvent que je n'étais peut-être pas assez compétente ni assez performante. J'étais déprimée. J'ai pris conscience que je n'étais pas responsable de mon état.

“ Je voulais mieux cerner ce que sont les risques psychosociaux, afin de m'assurer que mes collègues et moi-même étions bien concernés par cette problématique, et appréhender la manière dont notre section syndicale pouvait agir.

**Je voulais mieux cerner ce que sont les risques psychosociaux (...) et appréhender la manière dont notre section syndicale pouvait agir.**

Notre équipe a été créée récemment pour développer les relations avec les clients étrangers, mais nos missions n'ont pas été clairement définies. Nous étions livrés à nous-mêmes faute de management et d'organisation du travail. Les constants dépassements horaires et le fait de

devoir jouer le rôle de “ tampon ” entre l'entreprise et les clients ont provoqué une usure physique et morale.

Avant de suivre ce stage, je pensais que seuls les cas extrêmes comme les situations de harcèlement pouvaient être qualifiés de risques psychosociaux. Parce que je me suis moi-même retrouvée en situation de mal-être dans mon entreprise, je me suis interrogée : pouvait-on continuer à accepter des conditions de travail “ temporairement difficiles ” ?

Avec la section syndicale, nous sommes intervenus auprès des ressources humaines. Nous avons obtenu des avancées : trois personnes supplémentaires ont été embauchées et les dépassements horaires ne sont plus admis.”

## **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.

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.

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 ses collègues ou de s'isoler pour travailler. Nous avons constaté que dans tous les services de la mai-

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 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.”

# PAROLE 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 inaptitude 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 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.

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

Le rôle du CHSCT a été renforcé : il va piloter 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

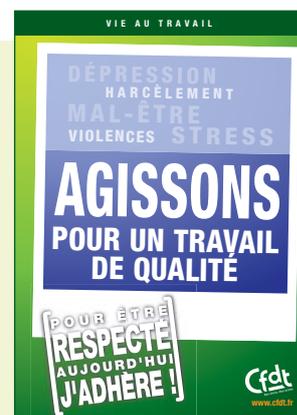
### UN DROIT D'ALERTE POUR LES RPS

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.



**Cfdt**  
des choix. des actes  
[www.cfdt.fr](http://www.cfdt.fr)

## 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 - L'action syndicale"** 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 syn-

dicale : 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 (dépres-

sions, 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.