



# Dialog CHSCT

Le point santé & sécurité au travail des CHSCT des entreprises d'Alsace et de Moselle



## Édito

### L'intérêt est commun

Si un salarié européen sur cinq déclare souffrir de troubles de santé pouvant être liés au stress au travail, c'est que nous sommes en présence d'un des risques importants auquel les entreprises ont à faire face.

Les partenaires sociaux ont pris la mesure du phénomène en concluant, en 2008, un accord national interprofessionnel sur le stress au travail, étendu entre temps par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Ces textes soulignent qu'au-delà des obligations des entreprises en matière de santé et de sécurité au travail, les bonnes pratiques pour la prise en compte de ces problématiques de souffrance au travail passent par le dialogue dans l'entreprise et l'analyse des modes organisationnels.

Lorsque les plaintes de « mal-être » au travail se multiplient, il est temps de s'interroger et de se dire que le stress n'est pas simplement le révélateur de fragilités individuelles mais peut-être la manifestation de problèmes plus généraux dans la gestion et la vie de l'entreprise. L'entreprise se doit alors d'établir un diagnostic approfondi qui visera à identifier les facteurs potentiels de stress liés au travail.

S'intéresser aux risques psychosociaux n'est pas une décision facile, parce qu'elle suppose davantage de transparence sur certains aspects de l'organisation, du management ou des relations sociales. La démarche de prévention est cependant la même que pour les autres risques professionnels et une vision partagée des problèmes est indispensable.

Notre conviction est que seul le dialogue permet de progresser ; le vrai dialogue social, ouvert, en pleine confiance, sans sous-entendus, sans ces arrières pensées de revendications ou de rapports de force. Seul ce dialogue permet de s'entendre sur le diagnostic et les objectifs et surtout de partager l'idée que l'intérêt est commun...

**Marc Lanthiez**

Président de la Commission  
Accidents du Travail de la CRAM

**Serge Cossutti**

Vice-président

## Dernière minute

### Risques psychosociaux : un plan d'urgence

En octobre 2009, le Ministre du Travail demande aux entreprises de plus de 1 000 salariés d'engager des négociations sur le stress au travail avant le 1er février 2010.

A défaut d'accord, les entreprises devront réaliser un diagnostic et un plan d'action avant cette date.

Aucune sanction financière n'est prévue à ce jour ; les résultats des négociations et la liste des entreprises qui n'auront pas négocié seront rendus publics.

### La démarche de prévention du stress au travail

Le stress au travail n'est pas une fatalité. Certains environnements de travail sont pathogènes : absence de reconnaissance, manque d'autonomie, ambiguïté de rôles, absence de contrôle sur son travail, management peu participatif etc... Des études scientifiques existent et font le lien entre ces contraintes de travail et l'apparition de stress. Ce sont ces environnements de travail qu'il faut détecter et changer, c'est-à-dire identifier et atténuer les sources de stress au travail. Une méthodologie d'intervention et des outils validés existent pour évaluer et maîtriser ce risque au même titre que les autres risques professionnels.

(lire la suite page 4)



**l'Assurance  
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS  
CRAM Alsace-Moselle



## Stress au travail : que disent les textes ?

Après l'extension de l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail, quelles sont les conséquences pour l'entreprise et le CHSCT ?



*Cet accord est la transposition française d'un accord cadre européen dit « autonome » du 8 octobre 2004, conclu entre partenaires sociaux au niveau européen. Il fait partie d'une nouvelle génération de normes européennes qui ne sont pas déclinées dans les différents pays sous forme de directives, mais doivent être mise en œuvre directement par les partenaires sociaux dans les différents Etats membres.*

*En France, c'est sous la forme d'un accord interprofessionnel du 2 juillet 2008 que cette transposition a été faite, accord étendu par un arrêté du 23 avril 2009 qui le rend obligatoire dans tous les secteurs professionnels, ce qui lui donne une force juridique plus importante que dans d'autres pays.*

### Nommer la souffrance

Son contenu reprend dans les grandes lignes les dispositions de l'accord européen, même s'il se singularise sur certains points. Ainsi la transposition française ne retient pas dans la définition le fait que le stress soit accompagné « de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux ». Mais il comporte d'autres aspects qui vont plus loin que le droit communautaire, notamment en mettant l'accent sur l'importance de l'organisation du travail, premier facteur de stress au travail.

“ nommer une souffrance, la diagnostiquer, c'est lui donner un sens... ”

Ce qui est important, c'est que la souffrance au travail qui résulte de ce phénomène soit désormais nommée, à l'instar de ce qui s'est passé d'abord pour le harcèlement sexuel, puis pour le harcèlement moral. Comme l'a bien montré un chercheur « nommer une souffrance, la diagnostiquer, c'est lui donner un sens... qui permet à la fois de la rendre compréhensible et gérable ». Il faut noter que la transposition française a gommé la phrase du texte européen qui indique que « la pression à court terme peut être considérée comme positive ».

Le problème, qui n'est pas spécifique à ce texte, va être celui de son effectivité : quand et sous quelle forme les salariés vont-ils en ressentir les bénéfices ? En effet, la moitié d'entre eux travaillent dans des entreprises de moins de 50 salariés dépourvus de CHSCT. Il faut espérer que les discussions en cours sur la question de la représentation des salariés dans les TPE permettront d'avancer dans ce domaine.

### Le stress, un risque à évaluer

Dans les entreprises où il est présent, le premier travail du CHSCT sera de veiller à ce que cette question soit incluse dans l'évaluation des risques lors de l'élaboration ou de la révision du document unique. On sait en effet que les deux principaux travers dont souffrent ces documents sont d'une part leur faible diffusion auprès des salariés et leur propension à s'intéresser surtout aux risques « durs », tels la sécurité machines, au détriment des « ambiances de travail ».

Comme dans les autres domaines de la santé au travail, et peut être plus qu'ailleurs, le garant de la réussite sera que l'employeur associe les représentants des salariés à l'identification des problèmes et à la mise en œuvre des mesures de lutte contre le stress, en suivant la méthodologie proposée dans l'accord : organisation du travail, processus, conditions de travail, soutien, formation, information, consultation.

Lorsque c'est nécessaire, le CHSCT peut évidemment utiliser son droit d'expertise. La jurisprudence récente indique que la possibilité pour l'instance représentative de désigner un expert dans ce domaine ne fait plus de doute et l'atteinte à la santé mentale peut être considérée comme constitutive d'un risque grave. Cette possibilité « n'est pas subordonnée au constat préalable que le CHSCT ne peut trouver dans ou hors de l'établissement concerné... la solution au problème posé ». A charge pour lui de le faire avec pertinence car l'analyse de l'ensemble du contentieux de l'expertise de ces 10 dernières années montre qu'elle est l'apanage des très grosses entreprises, au sein desquelles les CHSCT ont parfois tendance à multiplier les expertises. Les juges veillent à ce que l'expertise amène une véritable valeur ajoutée au débat.



**Francis Meyer**

Enseignant chercheur à l'Université de Strasbourg – Institut du travail

<sup>1</sup> Voir les travaux de Marc Lorient et notamment « Mauvaises fatigues et contrôle de soi » Revue « Pistes » Mai 2002

<sup>2</sup> Voir par exemple CA de Paris 18ème chambre, 2 octobre 2008, CHSCT et autres contre IBM France n° 070008648 - Jurisdata n° 2008-002523

<sup>3</sup> Cass. Soc. 23 janvier 2002 n° 99-21498



## Certains problèmes ont été mis en lumière

**Le stress au travail, et plus généralement les risques psychosociaux, sont une préoccupation à la fois des employeurs et des salariés. Mais le sujet n'est pas simple parce qu'il touche tous les aspects de la vie d'une entreprise. Quelle a été la réflexion d'une entreprise qui a pris en compte les risques psychosociaux ? Matthias Aschberger, directeur de l'établissement Endress+Hauser de Cernay, Jean-Louis Muller, directeur administratif et financier et Didier Sievers, membre du CHSCT nous en disent plus.**



### Comment a émergé cette question des risques psychosociaux chez vous ?

**M. Aschberger :** Je voudrais d'abord dire que nous accordons beaucoup d'importance à un environnement de travail calme, propre, sans trop de problèmes et si possible ...sans stress. Je suis persuadé qu'un tel environnement a des répercussions

positives sur les performances des collaborateurs. Nous avons également une tradition de dialogue à tous les niveaux, de travaux en groupe où chacun peut s'exprimer sur les différents problèmes qui se posent dans le domaine de l'organisation, de la technique, de la sécurité, de la qualité, etc. Et c'est dans ce cadre que le médecin du travail a suggéré de se pencher sur un certain nombre de facteurs indirects de TMS et de prendre en quelque sorte « la température » du personnel.

**D. Sievers :** Nous en avons parlé en effet au sein du CHSCT, avec la direction, le service sécurité, le médecin du travail et la décision a été prise de demander à la CRAM dans quelle mesure elle pouvait nous aider dans cette démarche. C'est ainsi qu'une première réunion d'analyse de la demande a été organisée avec la CRAM.

### Comment avez-vous procédé pour passer à l'action ?

**M. A :** Nous avons donné notre accord pour mener un travail de diagnostic, d'autant plus que c'est une autorité extérieure qui en est chargée. J'ajoute que M. Jurgensen, le contrôleur de sécurité de la CRAM, nous a demandé dès le départ de nous engager à élaborer un plan d'action à l'issue de ce diagnostic.

**D.S :** La première décision que nous avons prise est d'ouvrir largement la porte aux salariés, et nous avons invité chaque secteur à se faire représenter au comité de pilotage, qui accompagne l'ensemble de la démarche. Il était important de montrer que cette affaire n'est pas réservée aux membres du CHSCT et de faire en sorte que la communication puisse passer partout dans l'entreprise.

**J L Muller :** Le premier travail du comité de pilotage a été de recenser et ensuite de définir des indicateurs des risques psychosociaux pertinents, c'est-à-dire ceux qui nous semblaient susceptibles de pouvoir mesurer des éléments utiles. A noter que lors de chaque réunion du CHSCT un point sur l'avancement de la démarche a été fait. En plus, de grosses actions de communication sur la démarche ont été faites à l'ensemble du personnel lors de deux réunions.

**D.S :** Ensuite, Mme Weibel, neurobiologiste de la CRAM, a conduit toute une série d'entretiens individuels avec un échantillon du personnel et au final un questionnaire a été proposé à l'ensemble du personnel. Ce questionnaire était accompagné d'une enveloppe à l'adresse de la CRAM. D'un commun accord, nous avons prolongé le délai de réponse et en avons profité avec M Jurgensen pour inciter davantage de collègues à répondre.

**JLM :** Nous avons déjà proposé des questionnaires au personnel sur différents sujets et avons observé qu'il était difficile d'obtenir un taux de réponse supérieur à 30%. Pour ce questionnaire nous avons finalement enregistré un taux de retour de 49%. Le comité de pilotage a également choisi de retourner ce questionnaire à une adresse qui n'est pas celle de l'entreprise et de faire traiter ce questionnaire par un tiers extérieur de manière à garantir une confidentialité totale aux réponses des salariés. La CRAM a restitué les résultats de l'enquête au comité de pilotage et à l'ensemble du personnel lors d'une réunion spécifique.

### Quel bilan tirez-vous de cette démarche ?

**D. S :** Les résultats ne sont pas si mauvais pour ce qui est du niveau de stress. Il y a clairement des choses à faire, du côté des salariés et du côté de la direction. Le taux de participation de 49% est à la fois une bonne surprise et une déception compte tenu du travail qui a été fait : on constate que la moitié du personnel n'a pas joué le jeu...

**M.A :** Globalement les résultats n'ont pas révélé de grandes surprises ; certains problèmes, dans certains secteurs, ont été mis en lumière et nous allons y travailler. On constate également que malgré une tradition forte en matière de communication interne, le personnel attend encore davantage d'informations sur la marche de l'entreprise, sur la conjoncture, pour qu'il puisse mieux se positionner. Une telle démarche est certainement positive à la fois parce qu'elle permet d'aborder de nombreuses questions qui concernent la vie de l'entreprise et de ses salariés et parce qu'elle comporte également une dimension plus générale de prévention des risques professionnels.

### Endress+Hauser Flowtec AG

L'usine de Cernay, construite en 1991 compte 265 salariés. Elle fabrique des appareils de mesure de débits pour l'industrie, de 2mm à 2 mètres de diamètre.

L'usine est une succursale du groupe suisse Endress+Hauser, créé en 1953, qui compte 8 400 salariés dans 40 pays. Endress+Hauser est leader dans la fourniture d'instruments de mesure pour les process industriels.



## La démarche de prévention du stress au travail



C'est dans ce cadre que s'inscrit la démarche de prévention primaire (démarche à dimension collective qui agit sur les causes) déclinée en 6 étapes (voir la brochure INRS « Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention » référence ED 6011).

### Pré-diagnostic

Cette étape intervient en amont d'une démarche de prévention et contribue à la rendre possible. Au cours de cette phase, une ou plusieurs personnes internes à l'entreprise, désignées par le CHSCT ou les partenaires sociaux, collectent des données disponibles dans l'entreprise (bilan social, rapports du CHSCT ou du médecin du travail...), et les synthétisent sous forme d'indicateurs de dépistage.

Pré-diagnostic de la situation en interne ou externe

Constitution d'un groupe "projet"



Diagnostic approfondi



Restitution des résultats



Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action



Évaluation et suivi des actions

### Constitution d'un groupe "projet"

Une fois que la direction de l'entreprise a pris la décision de s'engager dans une démarche de prévention collective du stress, il est recommandé de constituer un groupe projet spécifique, représentatif de l'ensemble du personnel et paritaire.

### Diagnostic approfondi

Le pré-diagnostic a permis de mettre en évidence des situations de stress dans l'entreprise. Il reste maintenant à évaluer précisément son niveau, à repérer les sources de stress en cause et à identifier les groupes de salariés les plus à risque. Différentes méthodes, quantitatives et qualitatives, peuvent être utilisées. Pour garantir la neutralité du diagnostic et sa crédibilité vis-à-vis de tous les acteurs de l'entreprise, le recours à un intervenant extérieur à l'entreprise est nécessaire à ce stade.

### Restitution des résultats

Une fois le diagnostic effectué avec l'implication du groupe projet, les résultats sont communiqués aux différents acteurs de l'entreprise.

### Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions

Les résultats du diagnostic doivent être validés et traduits par les différents acteurs de l'entreprise en plan d'actions. Le groupe projet cherche à identifier avec les personnes concernées les actions pour réduire les sources de stress. Ces actions sont hiérarchisées. Si le groupe projet intervient ici comme une force de proposition, avec l'aide éventuelle d'intervenants extérieurs, c'est à la direction d'arbitrer et de décider des actions à mettre en œuvre.

### Evaluation des actions et suivi

Pour être complète, la démarche doit inclure l'évaluation du plan d'actions (notamment par le suivi des indicateurs sélectionnés au moment du pré-diagnostic). Cette évaluation permet de ré-ajuster la démarche si besoin.

**Laurence Weibel**

Chargée de prévention des risques psychosociaux  
CRAM Alsace-Moselle



## Quelques documents et ressources utiles

### Ressources de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)



#### Le CHSCT, acteur de la santé et de la sécurité des salariés

Ce dépliant, destiné à tous les salariés, présente brièvement les principales règles juridiques relatives au CHSCT : mission, composition, fonctionnement et moyens  
Réf ED 6022, disponible à la CRAM Alsace-Moselle et sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)



#### Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Quelles sont les missions du CHSCT ? Dans quelles entreprises créer un CHSCT ? Comment le créer, quel en est le fonctionnement, quels sont ses moyens ? Un guide destiné aux membres de CHSCT.  
Réf ED 896, 56 pages, disponible à la CRAM Alsace-Moselle et sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

#### Le CHSCT : données réglementaires

Un dossier web, synthèse réglementaire : conditions de mise en place, constitution, fonctionnement, rôle et missions, moyens d'information et d'expertise, intervention en cas de danger grave et imminent  
A consulter sur le site de l'INRS [www.inrs.fr/Se documenter/Dossiers web](http://www.inrs.fr/Se documenter/Dossiers web)

#### Mieux agir au sein du CHSCT

Une formation à distance multimédia  
L'objectif de cet enseignement à distance : intégrer des connaissances complémentaires à celles reçues dans le cadre des dispositions prévues par la loi. Cette formation ne se substitue pas à celle légalement dispensée par les organismes agréés.  
Pour en savoir plus : [www.ead-inrs.com](http://www.ead-inrs.com)

#### Travail et Sécurité : le magazine mensuel



Ce périodique a pour objectif d'informer sur l'actualité de la santé et de la sécurité au travail en France en illustrant les problématiques de prévention et leurs évolutions. Aspects pratiques, techniques et réglementaires sont abordés.

Un mensuel qui fait autorité en matière de santé sécurité au travail. Tout établissement de plus de 49 salariés peut être destinataire, gratuitement, de la revue. Si vous ne la recevez pas dans votre entreprise, un contact :  
[prevention.documentation@cram-alsace-moselle.fr](mailto:prevention.documentation@cram-alsace-moselle.fr)

### Ressources de la CRAM Alsace-Moselle

#### Le site [www.cram-alsace-moselle.fr](http://www.cram-alsace-moselle.fr)

Les nouveautés en matière de santé & sécurité au travail, les produits d'information, les outils de prévention, les manifestations,...

#### La lettre d'information électronique

En abonnement gratuit ; les lettres déjà parues en consultation sur :  
[www.cram-alsace-moselle.fr/Prevention/Actualites](http://www.cram-alsace-moselle.fr/Prevention/Actualites)

Et pour toutes vos questions en matière de documentation, un Centre de ressources est à votre disposition. Nous vous proposons une assistance documentaire, des recherches thématiques personnalisées, un accompagnement dans une démarche de recherche sur Internet,...

#### N'hésitez pas à nous contacter :

<http://www.cram-alsace-moselle.fr/Prevent/doc/centdoc.htm>