L'entreprise ne doit pas être un lieu de souffrance !

Violences et harcèlement au travail ne peuvent plus être ignorés. La récente négociation entre partenaires sociaux devrait être le signe d'un changement comportemental pour faire face à ces phénomènes. Le syndicat a un rôle à jouer…

Les risques psychosociaux (stress, harcèlement...) sont des risques auxquels les entreprises doivent désormais faire face. Selon l'OMS, la France est l'un des pays où les dépressions liées au travail sont les plus nombreuses. La souffrance au travail est devenue chronique[1]…

Pionnière en la matière, la CFE-CGC met en évidence depuis 2000 ce phénomène grâce à son baromètre stress (outil de mesure semestriel), qui poursuit trois objectifs :

- Mettre en place un observatoire permettant à la Confédération de suivre au plus près les conséquences de ce mal sur la vie des membres de l'encadrement et des cadres.
- Sensibiliser l'opinion et les pouvoirs publics sur ce problème.
- Intervenir de façon proactive dans le débat public.

Le dernier baromètre stress CFE-CGC d'octobre 2009 révèle que :

- 55 % des sondés se sentent « souvent ou de temps en temps » découragés à cause de leur travail.
- 39 % d'entre eux pensent à quitter leur travail à cause du stress.

Ainsi, la CFE-CGC analyse à la fois :

- les facteurs de stress dans l'environnement professionnel,
- les effets du stress sur la santé des cadres, les symptômes.

La CFE-CGC n'a eu de cesse de réclamer :

- **La prise en compte des mesures de protection collective visant à améliorer la santé et la sécurité au travail des salariés.**
- **La nécessité de comprendre et de faire diminuer les contraintes liées à l'organisation du travail génératrices de situations de stress, de violence et de harcèlement.**
- **De veiller à l'environnement physique et psychologique du travail.**
- **Une communication sur les phénomènes de stress, de violences au travail et de harcèlements.**
- **La promotion des méthodes de prévention de ces phénomènes.**

La protection collective, c'est aussi lutter contre la violence et le stress au travail.

La CFE-CGC milite également pour la reconnaissance du caractère professionnel des maladies engendrées par le stress. À l'heure actuelle, les maladies dues au stress ne figurent pas dans les tableaux des maladies professionnelles ouvrant droit à une réparation du type maladie professionnelle. L'action syndicale est de repérer ces dégâts et d'en tirer les leçons pour améliorer les conditions de travail et l'emploi. L'objectif est de proposer d'autres méthodes de travail et de management, soucieuses du respect de la femme et de l'homme au travail et de favoriser leur épanouissement professionnel.

Dans le cadre des négociations d'entreprise relatives à la prévention du stress, la CFE-CGC attire l'attention de ses négociateurs sur la nécessité de ne pas tomber dans le piège du repérage des sujets fragiles, apportant des solutions centrées sur la personne. Cette individualisation est souvent contreproductive. La Confédération alerte ses négociateurs sur la solution, non sans danger, qui consiste à créer des groupes chargés de traiter des risques psychosociaux alors que les salariés qui y siègent n'ont aucun statut, aucune protection légale ni moyen de demander une expertise indépendante. Il appartient aux délégués syndicaux CFE-CGC de montrer l'intérêt de repérer les conditions de travail et les types d'organisations qui favorisent l'émergence des phénomènes de stress. Il est nécessaire de s'attacher à la construction de l'organigramme, à la répartition du travail, aux différentes caractéristiques du travail telles que la lourdeur de la charge, le manque de temps, le manque de visibilité et/ou de communication qui ne permettent pas de s'approprier et de bien appréhender le sens et l'environnement du travail.

Outre l'accord national interprofessionnel sur le stress[2] du 2 juillet 2008 et celui relatif au harcèlement

et à la violence au travail du 26 mars 2009 qui doivent servir de base pour les négociations d'entreprise, différents acteurs et cadres institutionnels traitant de la santé au travail, peuvent également constituer des aides précieuses afin non seulement de mieux appréhender les phénomènes de risques psychosociaux, mais également de disposer de quelques points de repères pour bien conduire sa négociation :

- L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)[3] pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.
- L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)[4]
- Le Conseil d'orientation sur les conditions de travail (COCT),
- Le site internet : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/

Au niveau local, les acteurs suivants peuvent également apporter une aide précieuse :

- L'Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT).
- L'Observatoire régional de santé au travail (ORST).
- Les Services de santé au travail (SST).

LES OUTILS PÉDAGOGIQUES DE LA CFE-CGC

Dans les négociations d'entreprise en cours, la CFE-CGC défend l'idée que les accords stress doivent contenir a minima :

Une prise en compte des indicateurs et signaux d'alerte :

L'analyse des facteurs de stress permet de rechercher les conditions de terrain favorisant les risques psychosociaux. Pour identifier au mieux ces phénomènes il convient de prendre en compte les indicateurs suivants :

• *Les indicateurs sociaux liés au fonctionnement de l'entreprise*

Dans la perspective d'évaluation et de mesure des risques psychosociaux au travail, les indicateurs sociaux s'articulent principalement autour des thèmes de structure des groupes et de relations interpersonnelles.

On peut également utiliser des indicateurs liés :

- au temps de travail (équilibre vie privée / vie professionnelle),
- aux mouvements du personnel,
- à l'activité de l'entreprise,
- aux relations sociales,
- à la formation et au type de rémunération,
- à l'organisation du travail,
- à la construction sociale des équipes,
- à l'organigramme,
- à la construction des rôles professionnels.

• *Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés*

Ces indicateurs visent notamment :

- le nombre de visites spontanées chez le médecin du travail,
- le taux d'accidents du travail de l'entreprise,
- le taux de maladies professionnelles de l'entreprise,
- les situations graves ou qui auraient pu être graves, rencontrées dans l'entreprise, telles que par exemple, les suicides ou tentatives de suicide sur le lieu de travail, les harcèlements moraux ou sexuels, les violences physiques d'origine interne ou externe,
- les symptômes émotionnels,
- le recours à des substances psychoactives.

BERNARD SALENGRO, SECRÉTAIRE NATIONAL AUTEUR D'OUVRAGES CONTRE LE STRESS PROFESSIONNEL.

• *La mise en place d'un outil de mesure annuel*

Afin d'évaluer de manière globale les cas éventuels de harcèlement et /ou de violence au travail et de stress, un outil de mesure annuel sous la forme d'un baromètre doit être mis en place dans chaque entreprise sous la responsabilité du Comité hygiène sécurité et conditions de travail (CHSCT) ou, à défaut, des délégués du personnel et de celle du médecin du travail afin :

- d'analyser les facteurs de risques psychosociaux au travail dans l'environnement professionnel et les effets du stress sur la santé des salariés,
- de sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise aux cas de harcèlement et /ou de violence au travail,
- de permettre une intervention rapide selon les résultats.

Des dispositifs favorisant la prévention, la gestion et le traitement de la souffrance au travail au sein de l'entreprise

• *La nécessité de renforcer le rôle des IRP et notamment du CHSCT*

Chaque entreprise doit donner les moyens aux instances représentatives du personnel de mettre en place un outil de mesure des risques psychosociaux. Les prérogatives des IRP, doivent ainsi être renforcées en matière de formations, d'heures de

délégation, de possibilités de déplacement, etc.

- ***L'obligation pour l'employeur de respecter certaines démarches sous peine de sanctions***

Chaque année l'employeur devrait remettre au CHSCT (ou à défaut au DP) un bilan des indicateurs référencés ci-dessus, comportant le taux d'absentéisme, le turn-over, le taux des personnes en horaire atypique, le taux des personnes dont le rythme circadien n'est pas respecté. Ces indicateurs doivent porter sur l'entreprise en général et se décliner par service.

- ***La mention dans le document unique et dans la fiche d'entreprise du médecin du travail du bilan des indicateurs et des résultats du baromètre Stress / Harcèlement / Violence***

Une rubrique doit également être créée dans la fiche d'entreprise afin d'y consigner les constatations du médecin du travail sur les phénomènes de stress, de harcèlement et de violences au travail.

- ***L'aide à l'identification des réseaux faisant intervenir notamment :***

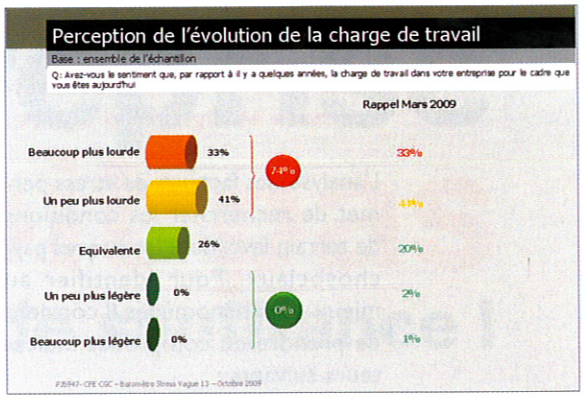
- les médecins du travail,
- les CTN[5] et CTR[6],
- les ORST qui ont pour rôle de coordonner les institutions localement et d'effectuer des projets de prévention.

- ***L'instauration d'un travail en synergie de ces réseaux***

- ***La formation des personnels de l'encadrement en privilégiant une hiérarchie dans l'approche :***

- **L'approche réglementaire** est la base de toute prévention de la santé et sécurité en entreprise, elle est donc le socle premier à connaître.

- Ensuite **l'approche technique** tient une place prépondérante quand on traite de la sécurité physique et de la santé psychique des salariés, d'où l'importance de faire suivre au personnel d'encadrement des formations poussées sur les problématiques de sécurité, de santé au travail, et notamment sur la prévention du phénomène de stress professionnel et plus généralement sur l'amélioration des conditions de travail.



LE BAROMÈTRE CFE-CGC PERMET DE SUIVRE LES ATTENTES DES SALARIÉS EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE STRESS.

L'approche humaine est également indispensable pour créer un bon climat de travail, un esprit d'équipe. Les futurs managers doivent exercer leurs prérogatives dans le respect de la personne, il serait donc opportun de les familiariser avec la sociologie du travail.

- ***La nécessaire mise en place d'une clause de revoyure régulière, afin de dresser un bilan des actions entreprises***

Ces revendications CFE-CGC sont également valables s'agissant des prochaines négociations de branches et / ou d'entreprises qui devraient débuter au plus tard dès la publication de l'arrêté d'extension de l'accord sur le harcèlement et la violence au travail.

1. Cf. Etudes d'Isabelle Niedhammer : Violence psychologique au travail - http://www.inserm.fr/
2. L'accord national interprofessionnel relatif au stress du 2 juillet 2008 et l'accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail sont en ligne sur : http://www.cfecgc.org/ewb_pages/div/Stress_Actualite.php
3. INRS : http://www.inrs.fr
4. ANACT : http://www.anact.fr
5. CTN : Comités techniques nationaux
6. CTR : Comités techniques régionaux

La transposition de l'Accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail en droit français

Le 26 mars dernier, à l'issue de la huitième séance de négociation interprofessionnelle relative à ces phénomènes, un accord a été trouvé sur le sujet.

Cet accord a pour principaux objectifs :

- d'améliorer la sensibilisation, la compréhension et la prise de conscience des employeurs, des salariés et de leurs représentants à l'égard du harcèlement et de la violence au travail afin de mieux prévenir ces phénomènes, les réduire et si possible les éliminer ;
- d'apporter aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants, à tous les niveaux, un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail.

La dernière version du texte soumis à la signature prévoit notamment que « l'entreprise, en concertation avec les salariés ou leurs représentants, procédera à l'examen des situations de harcèlement et de violence au travail lorsque de telles situations sont constatées, y compris au regard de l'ensemble des éléments de l'environnement de travail : comportements individuels, modes de management, relations avec la clientèle, mode de fonctionnement de l'entreprise… » L'évocation de l'organisation du travail a été un point dur défendu par la CFE-CGC.

De plus, au cours de ces négociations, notre Confédération a réussi à faire retirer de la dernière version du texte proposé la référence à d'éventuels « médiateurs internes » salariés et à obtenir l'engagement de la partie patronale à une meilleure sensibilisation et une formation adéquate des responsables hiérarchiques et des salariés afin de réduire la probabilité des cas de survenance de harcèlement et de violence au travail. Enfin, la CFE-CGC a réussi à faire réaffirmer le rôle primordial des CHSCT et des services de santé au travail comme acteurs privilégiés de la prévention du harcèlement et de la violence au travail.

Il appartient désormais aux branches professionnelles, avec les organisations syndicales de salariés, d'aider les entreprises à trouver des solutions adaptées à leur secteur professionnel.

Bien qu'il soit perfectible et notamment s'agissant du cas spécifique des TPE /PME, cet accord, assure pour la CFE-CGC un niveau d'équilibre intéressant pour les salariés. En effet, ce texte précise qu'il existe des situations où la violence apparaît plus facilement. Même si l'expression « organisation du travail » n'est pas spécifiquement indiquée, on la prend en compte dans l'émergence de ces phénomènes ce qui, pour la CFE-CGC, est fondamental.