

SYNTEC INFORMATIQUE

**ORGANISATION DU TRAVAIL
PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-
SOCIAUX**

► SOCIAL



AVERTISSEMENT

Cette fiche PraTIC a été élaborée sur la base de documentation, positions et analyses qui n'impliquent que leur auteur. Elle ne reflète que l'état de l'art et l'opinion du rédacteur, expert indépendant ayant animé la matinée d'information de Syntec Informatique du 30 avril 2010.

Cette fiche a été rédigée par
Henri FANCHINI
ARTIS FACTA ingénierie des facteurs humains –
Cabinet expert agréé auprès des CHSCT-
51, rue de l'Amiral Mouchez - F75013 PARIS
Tel : + 33 1 43 13 32 33
<http://www.artis-facta.com>

Sommaire

I. De quoi parle-t-on lorsque l'on parle de souffrance au travail ?	4	
A. Quel lien entre la souffrance et le travail ?	4	
B. Que recouvre la notion de souffrance au travail ?	4	
C. Quelles sont les manifestations de la souffrance au travail ?	5	
1. Pour les salariés exposés aux risques	5	
2. Pour l'entreprise	6	
D. Comment se détectent les risques psychosociaux ?	6	
1. L'attention portée aux signaux faibles.....	6	
2. Le dépistage par les indicateurs	7	
E. Quelles sont les obligations légales de l'employeur ?	7	
1. L'évaluation des risques professionnels.....	7	
2. L'élaboration, la mise à jour et la mise à disposition d'un document unique	8	
3. L'obligation de l'employeur de prévenir le harcèlement au travail	8	
II. Comment caractériser et prévenir les risques psychosociaux ?	10	
A. Les différentes approches possibles	10	
1. L'approche par questionnaires.....	10	
2. L'approche par l'analyse des situations de travail	10	
B. Que faut-il investiguer ?	11	
1. Les familles de facteurs de stress	11	
2. La dimension organisationnelle, les méthodes de gestion et les pratiques	managériales.....	11
C. Qui peut intervenir ?	12	
1. Les acteurs internes de l'entreprise	12	
2. Les acteurs externes à l'entreprise	12	
3. Le recours à un expert agréé	13	
Pour en savoir plus...	14	
ANNEXE	15	

I. De quoi parle-t-on lorsque l'on parle de souffrance au travail ?

A. Quel lien entre la souffrance et le travail ?

Le travail est potentiellement un milieu d'épanouissement personnel et de construction de l'identité de l'individu. Celle-ci découle de la valeur que revêt le travail dans la vie de l'individu (centralité), et de l'orientation qu'il lui donne, le travail ayant à la fois une fonction utilitaire (dans la mesure où il est un moyen de réaliser des projets externes) et une fonction expressive en tant qu'il est conçu comme une activité qui permet à l'individu de s'exprimer et d'être satisfait de sa performance.

Mais ceci n'est possible que si les conditions de travail le permettent. Lorsqu'elles sont défavorables, les conditions de travail engendrent des souffrances physiques et psychiques. Ce phénomène est aggravé quand il devient difficile pour le salarié de se soustraire aux situations pathogènes en démissionnant, sous peine de perdre ses droits sociaux surtout lorsque la situation économique est morose.

L'évolution défavorable des conditions de travail est à mettre en perspective de facteurs environnementaux globaux, comme l'intensification du travail résultant d'un contexte de plus en plus concurrentiel ou l'introduction de nouvelles technologies porteuses d'exigences d'immédiateté et de transparence.

Ces atteintes à la santé se concrétisent par des maladies professionnelles et des accidents du travail, englobés sous la notion de risques professionnels.

Au cours de la vie professionnelle, les atteintes à la santé résultent des conditions d'exposition aux risques professionnels, ces derniers découlant de :

- La dangerosité des environnements (secteurs d'activité) et des équipements de travail (outils, machines, substances).
- L'activité de travail telle qu'elle se déroule, et qui dépend de l'organisation du travail, mais aussi des spécificités du métier et des conditions d'emploi qui encadrent sa réalisation (intérim/CDD/CDI/prestataire).

B. Que recouvre la notion de souffrance au travail ?

Il est possible d'opérer des démarcations entre :

- **Le stress** : Il s'agit selon une définition européenne d'« un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la

santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise ». (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail).

- **Les violences externes** : Elles concernent les salariés exposés aux agressions des clients, patients, usagers.
- **Les violences internes** : Il s'agit des actes violents des salariés entre collègues ou avec les responsables hiérarchiques (agressions physiques ou verbales, insultes, brimades, intimidations, conflits exacerbés). Elles incluent les discriminations, le harcèlement sexuel et le harcèlement moral défini comme « des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteintes aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale et de compromettre son avenir professionnel » (article L. 1152-1 à 6 du code du travail).

Cet ensemble de souffrances au travail est généralement connue sous le terme de risques psychosociaux.

A ceux-ci, il convient d'associer les troubles musculo-squelettiques (TMS). Il s'agit de « maladies multifactorielles à composante professionnelle » qui résultent de la conjugaison de :

- **Facteurs de risques biomécaniques** (positions articulaires extrêmes, efforts excessifs, répétitivité des gestes, travail en position statique maintenue, temps de récupération insuffisants)
- **Facteurs personnels ou extraprofessionnels** qui ont généralement une influence moindre (pratiques sportives, antécédents médicaux...)
- **Facteurs de risques psychosociaux** (organisation du travail, perte de contrôle du travail, relations interpersonnelles, stress...)

Ces souffrances peuvent entrer en interaction. Par exemple, le harcèlement moral génère du stress et d'une manière générale les risques psychosociaux contribuent aux TMS. Le stress au travail s'avère le premier risque psychosocial suivi des phénomènes de harcèlement et de violence au travail.

C. Quelles sont les manifestations de la souffrance au travail ?

1. Pour les salariés exposés aux risques

Elles se manifestent sous forme de symptômes variés que l'on peut essentiellement grouper en deux familles :

- La surcharge mentale pouvant se traduire par exemple par de l'anxiété larvée, un sentiment chronique d'ennui, de lassitude ou d'insatisfaction, des troubles de la concentration et de la mémoire, des crises psychiques aiguës.
- L'usure professionnelle aboutissant à un épuisement émotionnel, à une dépersonnalisation (insensibilité vis-à-vis d'autrui) et à la réduction de l'accomplissement personnel (faible sentiment de compétence et de reconnaissance de l'effort accompli dans le travail).

Les salariés mettent en œuvre un certain nombre de défenses psychiques, individuellement et collectivement, qui leur permettent de « tenir au travail ».

Cependant celles-ci sont coûteuses psychologiquement. De plus, elles peuvent céder brutalement, donnant lieu à des phénomènes de décompensation (agression contre les collègues, l'utilisateur, contre l'outil de travail et auto-agression, voire suicide).

Les personnes dont on « voit » la souffrance au travail sont celles qui n'arrivent plus à se défendre. Elles agissent comme un révélateur. Autrement dit, tous les autres, exposés au même environnement, souffrent sans que cela ne se voit...

2. Pour l'entreprise

Les conséquences sont multiples, directes et indirectes, et affectent le fonctionnement de l'entreprise : arrêts de travail de courte ou longue durée, absentéisme, turn-over, accidents du travail, processus de mise en retrait et de démotivation, désorganisation et conflits au sein des collectifs de travail, dégradation du climat social, altération de l'image de l'entreprise, baisse des performances attendues...

Le coût du stress au travail serait en France de 0,8 à 1,6 milliards d'euros¹, voire de 1,8 à 2,9 milliards d'euros² s'imputant comme suit : 47% d'absentéisme, 33% de cessations d'activité, 12% de décès prématurés, 8 % de soins en santé, et globalement de l'ordre de 3% du PIB dans nos sociétés selon le BIT³

D. Comment se détectent les risques psychosociaux ?

On observe dans nombre d'entreprises des discours (qui s'ignorent) mais qui ont pour effet d'exclure la possibilité de prendre en compte les risques psychosociaux pour ce qu'ils valent réellement.

Cette tendance consiste à n'accorder de l'intérêt qu'à ce qui est « objectivable » (en s'accrochant à des indicateurs) et à disqualifier les manifestations de la subjectivité. Dans un tel contexte, localement, le management de proximité et les collègues ont vite fait d'imputer les tensions et les conflits dont ils sont témoins à des aspects qu'ils ne croient relever exclusivement que de la vie privée ou de la psychologie des personnes en cause.

L'activité réelle de travail demeure alors hors champ du questionnement, le lien entre organisation du travail et atteinte à la santé mentale est éludé, aucune investigation des causes profondes n'est alors envisageable, et la prévention primaire des risques est obérée.

1. L'attention portée aux signaux faibles

La mise en évidence de malaises dans l'entreprise et souffrances propre à certains groupes de personnes dépend de l'attention portée à des signaux « informels » et ténus, pouvant à tort être

¹ Rapport sur « la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux » remis à Xavier Darcos le 12/3/10

² étude INRS, ENSAM/2009

³ Commission de réflexion sur la souffrance au travail, composée de députés UMP et Nouveau Centre.

considérés individuellement comme des épiphénomènes, mais dont la répétition et le rapprochement font sens.

L'on peut ainsi constater, empiriquement, des symptômes émotionnels (crises de nerfs ou crises de larmes sur le lieu de travail) ou aspects traduisant des situations dégradées (doléances exposées aux responsables des ressources humaines, plaintes de harcèlement moral ou sexuel déposées aux instances judiciaires, violences verbales ou destruction de matériel d'origine interne).

Certains acteurs internes sont pressentis pour capter ces signaux : DRH, délégués du personnel, délégués syndicaux, membres du CHSCT, médecine de santé, préventeurs, mais également les collègues de travail, dans la mesure où l'ensemble du personnel est sensibilisée à la prévention des risques psychosociaux.

2. Le dépistage par les indicateurs

En amont d'un diagnostic des risques psychosociaux, la construction et l'analyse d'indicateurs permet d'envisager la nécessité ou non d'envisager une évaluation approfondie de la situation : détermination du niveau de stress, repérage des facteurs en cause et des groupes à risques.

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) distingue deux grandes familles :

- **Indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise** : temps de travail, mouvements du personnel, activité de l'entreprise, relations sociales, formation et rémunération, organisation du travail, ...
- **Indicateurs en santé et sécurité** : accidents du travail, maladies professionnelles, situations graves, situations dégradées, stress chronique, pathologies diagnostiquées et prises en charges, activité du service de santé au travail, ...

E. Quelles sont les obligations légales de l'employeur ?

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs » (L. 4121-1 code du travail).

1. L'évaluation des risques professionnels

Il existe depuis 1991 une obligation légale pour l'employeur d'évaluer les risques professionnels (loi n°91-1414 du 31 décembre 1991). Cette démarche consiste à identifier et classer les risques auxquels sont soumis les salariés d'une entreprise, dans le but de mettre en place un plan de prévention correspondant.

En 2001, cette obligation est rappelée dans un décret (n°2001-1016 du 5 novembre 2001) indiquant la nécessité de rédiger un « Document Unique », formalisant le processus d'évaluation des risques.

Article R. 4121-1 du Code du Travail : « L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L.4121-3. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement. »

L'article R.4741-1 du Code du Travail, entré en vigueur le 7 novembre 2002, précise les sanctions pénales qui punissent "le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques" d'une contravention de 5ème classe, soit une amende de 1 500 € (3 000 € en cas de récidive).

2. L'élaboration, la mise à jour et la mise à disposition d'un document unique

Le Document Unique recense l'intégralité des risques professionnels auxquels sont soumis les salariés d'une entreprise : risques physiques et risques psychosociaux. Il doit répondre à trois impératifs :

- **Cohérence** : un support unique pour plusieurs analyses,
- **Commodité** : pour assurer le suivi de la démarche de prévention,
- **Traçabilité** : report systématique des résultats de l'évaluation, avec l'ensemble des éléments analysés.

L'exigence n'est pas seulement d'apporter des solutions pour « soigner » les symptômes, mais bien de remonter en amont et voir ce qui, dans l'organisation de l'entreprise, dans sa culture, dans la nature même du travail, peut être ou devenir une source de malaise.

Le Document Unique doit être remis à jour régulièrement, au moins une fois par an, et après chaque évolution impactant l'organisation du travail.

La jurisprudence qui s'établit impose à l'employeur une obligation de résultat et un statut de **présomption de responsabilité** en matière de sécurité. Un manquement à cette obligation a caractère de **faute inexcusable**.

La réalisation du Document Unique est une base pour la mise en place d'un plan de prévention et qui permettra à l'employeur de prouver son action.

L'employeur peut être condamné pour délit d'entrave si le Document Unique n'est pas mis à la disposition des représentants du personnel (CHSCT ou délégués du personnel). Il doit également tenir le Document Unique à la disposition de l'inspection du travail.

Attention, les risques psychosociaux doivent être répertoriés dans le Document Unique. Cette obligation a été réaffirmée par le second plan santé au travail préparé par le COCT (Conseil d'Orientation des Conditions de Travail) à l'horizon 2014.

3. L'obligation de l'employeur de prévenir le harcèlement au travail

Cette obligation est prévue par le code du travail :

- Aucun salarié ne doit subir de tels agissements, ni être sanctionné pour en avoir témoigné ou les avoir relatés (article L. 1152-2).
- L'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires à la prévention du harcèlement moral (article L. 1152-4).
- Une procédure de médiation peut être engagée par toute personne s'estimant victime de harcèlement moral (article L. 1152-6).
-

Par ailleurs, un accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail (physique, psychologique et sexuel, interne à l'entreprise ou impliquant des personnes extérieures) a été signé en 2007 par les

partenaires sociaux européens, accord qui devrait être transposé en droit français. Cet accord-cadre fournit une trame d'intervention à adapter aux besoins de l'entreprise : analyse sans délai de la situation, impartialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation (pouvant aller jusqu'au licenciement), recours à un avis extérieur.

Cet accord attribue à l'employeur la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.

ATTENTION : Le harcèlement n'est pas nécessairement intentionnel

Soulignons en effet qu'il suffit que des agissements aient **pour effet** une dégradation des conditions de travail pour être en présence de harcèlement potentiel.

Cette distinction importante entre objet et effet des agissements mérite d'être prise en compte, en cela que le harcèlement ne relève pas nécessairement de l'intention d'un individu, mais peut être le produit de certaines formes d'organisation du travail et de management.

C'est ce que tend à reconnaître la chambre sociale de la Cour de cassation (et que les partenaires sociaux reconnaissent au niveau interprofessionnel), tandis que, pour les spécialistes, il convient de distinguer diverses formes de harcèlement :

- **Le harcèlement individuel** est pratiqué par une personnalité obsessionnelle, perverse narcissique ou porteuse d'une pathologie du caractère. Il est intentionnel, vise à humilier, détruire l'autre et à valoriser son pouvoir social ou personnel.
- **Le harcèlement transversal ou horizontal** s'exerce entre « collègues », sans rapport hiérarchique. Il peut devenir pour une équipe le moyen de ne pas poser la question de l'organisation du travail mais d'expulser, sur un bouc émissaire, la souffrance collective.
- **Le harcèlement stratégique** a pour visée la reddition émotionnelle du sujet dont on veut se débarrasser afin de contourner les procédures légales de licenciement : peuvent être concernés les délégués du personnel et syndicaux, les salariés en surnombre dans les entreprises en situation de fusion ou de rachat, les salariés anciens trop coûteux et détenteurs de la mémoire de l'ancienne organisation du travail ou de compétences précises sur l'exécution du travail.
- **Le harcèlement institutionnel** participe d'une stratégie de gestion de l'ensemble du personnel. Certaines formes d'organisation du travail fixent systématiquement des objectifs de poste irréalistes, générant une situation chronique d'épuisement professionnel et d'insatisfaction devant la tâche à accomplir.

Le harcèlement peut ainsi être imputable tant à l'individu, au collectif qu'à l'organisation, autrement dit aux responsables, collègues, décideurs et managers...

II. Comment caractériser et prévenir les risques psychosociaux ?

A. Les différentes approches possibles

1. L'approche par questionnaires

Les questionnaires permettent d'explorer et de caractériser thématiquement divers facteurs de stress, comme, les **exigences** (charge de travail, objectifs élevés, tâches complexes...), l'**organisation** (monotonie des tâches, ambiguïté des rôles, objectifs contradictoires...), les **changements** (acquisition des compétences, réorganisation, imprévisibilité...), le **contrôle** (latitude de travail, contrôle du rythme, participation aux décisions...), les **ressources** (fonctions, qualifications, moyens...), le **soutien** (hiérarchie, collègues, pairs...), la **frustration** (conditions matérielles, reconnaissance des efforts, fierté d'appartenance...), les **relations** (ambiance, qualité du contact humain...)

Ces questionnaires procèdent selon des modèles différents du stress au travail. Les plus connus sont le modèle KARASEK, le modèle SIEGRIST et le WOCCQ.

Hormis le fait que tous les questionnaires comportent des limites (questions fermées, biais...), leur passation peut s'accompagner d'un risque de surenchères et par suite d'une difficulté à définir des priorités. Les enquêtes par questionnaires s'attachent souvent plus à mesurer des symptômes que des risques, sans identifier précisément les sources de tension amont. La mesure d'un niveau de stress est généralement peu opérationnelle pour l'entreprise, les recommandations qui en découlent s'avèrent plutôt génériques et similaires d'un audit à l'autre. En conséquence il devient difficile de passer d'un diagnostic vers un plan d'action.

2. L'approche par l'analyse des situations de travail⁴

Cette approche se concentre sur l'analyse de l'activité réelle de travail (à partir **d'observation de situations de travail**) et sur la compréhension du vécu des salariés (au moyen **d'entretiens individuels et collectifs**). Elle fait intervenir un cadre théorique multidisciplinaire (ergonomie, psychologie du travail, sociologie du travail et des organisations) afin d'éclairer le lien positif ou négatif entre organisation, travail et santé. Elle considère que le travail n'est pas une simple exécution de procédures, mais toujours un arbitrage individuel et collectif entre :

- La logique technique de la tâche à réaliser,
- La logique de la qualité de "service" qui suppose une définition claire des objectifs à atteindre,
- La logique de l'activité de travail qui impose à chacun de gérer ces différentes exigences, parfois contradictoires, en préservant le sens du travail, en évitant d'épuiser sa capacité de travail (coût physique et mental, stress), et en inscrivant son activité dans celle du collectif de travail (de sorte que l'allègement de ses propres contraintes n'accroisse pas celles des autres).

Cette approche permet de repérer très concrètement où se situent les difficultés correspondant aux causes profondes des risques psychosociaux et d'en dériver des propositions pratiques d'atténuation des contraintes et d'amélioration des conditions de travail.

⁴ Pour un exemple, voir l'annexe à la présente fiche.

B. Que faut-il investiguer ?

1. Les familles de facteurs de stress

Les travaux de l'INRS, mettent en exergue 5 familles de facteurs de stress sur lesquelles il est possible d'agir :

- **Les facteurs liés au contenu même du travail** (charge, niveau de qualité attendu), aux caractéristiques des activités de travail et aux risques inhérents à la réalisation du travail ;
- **Les facteurs liés à l'organisation du travail** : absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise, imprécision des missions confiées, injonctions contradictoires, inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale, nouveaux modes d'organisation, instabilité lié au contrat de travail, facteur de précarité.
- **Les facteurs psychosociaux liés aux relations de travail** : absence de collectifs, de coopération et de solidarité, style de management, absence de reconnaissance...
- **Les facteurs liés à l'environnement physique et technique** : nuisances physiques au poste, conception des lieux et/ou postes de travail, outils déficients ou inadaptés.
- **Les facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise** : santé économique de l'entreprise, incertitude sur son avenir.

2. La dimension organisationnelle, les méthodes de gestion et les pratiques managériales

Il existe au sein de l'entreprise tout un ensemble de paramètres qui peuvent contribuer favorablement ou défavorablement à la maîtrise des risques psychosociaux et dont il importe de considérer l'impact sur l'activité de travail et par contrecoup sur le vécu des personnes :

- dans le registre stratégique : la fréquence des réorganisations, la manière dont les changements sont conduits, le turn-over des cadres et en particulier du top management, la fusion de cultures distinctes d'entreprises, la communication interne, la politique des ressources humaines...
- dans le registre plus opérationnel : l'impact du système d'information, les modalités de fixation des objectifs, les dispositifs d'évaluation des performances, la rationalisation des processus, les démarches qualité ou de certification...

-

La manière dont ces décisions et dispositions sont appréhendées par les personnes détermine l'équilibre fondamental entre ressources et contraintes dont dépend le stress.

C. Qui peut intervenir ?

1. Les acteurs internes de l'entreprise

Le CHSCT, la médecine de santé, les préventeurs internes (ingénieur HSE, ergonomes, psychologues, assistante sociale...) doivent être mobilisés, en concertation avec les partenaires institutionnels (CRAM, Inspection du Travail).

La démarche préconisée par l'INRS comporte les étapes suivantes :

1. **Pré-diagnostic ou dépistage** : recueil de données existant dans l'entreprise
2. **Mise en place d'un groupe projet en interne** : information des salariés, choix des outils d'investigation, aide à l'interprétation des données, élaboration du plan d'action, suivi de l'action. Il s'agit de favoriser la pluridisciplinarité et la participation de salariés des différents services et catégories dans l'entreprise.
3. **Diagnostic approfondi** : l'appel à des ressources extérieures est conseillé, car il est difficile d'observer et de qualifier un système de l'intérieur même du système. Les préventeurs institutionnels peuvent être sollicités (CRAM, ARACT, Service de santé au travail) de même que des intervenants de cabinets conseils.
4. **Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'action** : définition des priorités en fonction des facteurs de risques identifiés et des groupes à risques.
5. **Evaluation et suivi des résultats de l'action.**

En parallèle et en situation d'urgence, il convient de mettre un place un dispositif de prise en charge des salariés en souffrance.

2. Les acteurs externes à l'entreprise

Relevant des sciences humaines, un certain nombre de cabinets et de consultants sont en mesure d'intervenir pour caractériser et traiter des problèmes diffus ou des situations d'urgence, dans le cadre de prestations de conseil rémunérées.

Leur méthodes et approches disciplinaires sont variées. Nous préconisons néanmoins la trame d'intervention suivante :

1. **Analyse de l'entreprise.** A partir d'entretiens avec des cadres dirigeants, diverses thématiques sont abordées (répartition du capital, historique et événements marquants, stratégie de l'entreprise, concurrence, structure, culture, personnalité des dirigeants), afin de repérer précocement les registres d'action et les marges de manœuvre de l'entreprise en regard des risques psychosociaux.
2. **Recueil du vécu des salariés.** Après avoir défini un certain nombre de règles déontologiques (information, anonymat, volontariat, modalité de restitution), sur la base d'un échantillonnage selon des critères de représentativité de la population (site, sexe, âge, ancienneté, fonctions, métiers), des entretiens en face à face, semi-directifs, individuels ou collectifs sont menés et traités, afin d'en extraire ce qui fait sens du point de vue de la souffrance au travail et des facteurs de risques.

3. **Diagnostic et recommandations.** Après définition préalable des conditions de restitution (CHSCT, encadrement...), des leviers d'actions sont proposés qui s'articulent avec un plan d'actions.

3. Le recours à un expert agréé

Figurent dans les prérogatives du CHSCT, la possibilité de recourir à un expert agréé⁵ « *notamment lorsqu'un **risque grave** révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement ou en cas de **projet important** modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail* »⁶

Le risque grave peut être caractérisé sans qu'il soit nécessairement révélé par un accident du travail ou une maladie professionnelle, ce mode de révélation du risque n'étant qu'éventuel. Concrètement, ces deux possibilités (risque grave et projet important) permettent au CHSCT de procéder à une expertise, sous réserve qu'il dispose d'assez d'éléments lui permettant de fonder sa présomption de risques psychosociaux.

Les frais de l'expertise sont à la charge de l'employeur qui peut le cas échéant contester la nécessité de l'expertise, la désignation de l'expert, le coût, l'étendue ou le délai de l'expertise en saisissant le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en urgence.

⁵ L'agrément est donné par le ministère du Travail pour une durée allant d'un à trois an. La liste est publiée annuellement au journal officiel

⁶ Article L.4614-12 du Code du travail.

Pour en savoir plus...

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail :

<http://osha.europa.eu/fr>

Institut national de recherche et sécurité :

<http://www.inrs.fr/>

Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail :

<http://www.anact.fr>

ANNEXE

Extrait du tableau présenté par Henri Fanchini, lors de la matinée d'information du 30 avril 2010.

Ce tableau, inspiré de l'ouvrage "Mobbing. La persécution au travail", de Heinz LEYMANN, Edition du Seuil 1996, présente une des grilles d'analyse utilisée par les experts confrontés à la question du harcèlement.

Toutefois, selon Henri Fanchini, ce tableau ne doit pas occulter la dimension organisationnelle prépondérante dans la genèse des situations potentiellement génératrice de risque psycho-social.

	Agissements
Agissement visant à empêcher la victime de s'exprimer	Le supérieur hiérarchique refuse à la victime la possibilité de s'exprimer
	Critiquer le travail de la victime
	Critiquer sa vie privée
	La menacer verbalement
	Refuser le contact
	Ignorer sa présence, par exemple en s'adressant uniquement à des tiers
	Ne plus lui parler
Agissement visant à isoler la victime	Médire d'elle ou la calomnier
	Lancer des rumeurs à son sujet
	Se gausser d'elle, la ridiculiser
Agissement visant à déconsidérer la victime auprès de ses collègues	Mettre en question, contester les décisions de la victime
	L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants
	La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes
	Ne plus lui confier aucune tâche
	La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes
	Lui confier des tâches très inférieures à ses compétences ou des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences de manière à la discréditer
Agissements visant à compromettre la santé de la victime	Contraindre la victime à des travaux dangereux ou nuisibles à sa santé
	La menacer de violences physiques
	L'agresser physiquement, à titre d'avertissement ou sans retenue