



DIALOGUE SOCIAL

NÉGOCIER UN ACCORD SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



2019

NÉGOCIER DES DISPOSITIFS EN FAVEUR DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



Avec la conclusion de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur la violence et le harcèlement au travail du 26 mars 2010 après celui sur le stress au travail du 2 juillet 2008, les partenaires sociaux ont conclu une première étape majeure : placer les risques psychosociaux (stress, violence, harcèlement professionnel) et leur prévention au même niveau que les autres risques professionnels.

En signant ces deux Accords Nationaux Interprofessionnels, les partenaires sociaux affirment le caractère « collectif » des risques psychosociaux (RPS), admettent que les risques psychosociaux ne touchent pas que certains salariés en situation personnelle délicate, mais peuvent concerner le collectif de travail dans son ensemble, du fait de modes d'organisation du travail nocifs pour la santé des salariés.

La première étape étant atteinte – reconnaissance de la nécessité de la prévention des risques psychosociaux par une approche collective privilégiant une entrée par les modes d'organisation du travail, il nous faut réussir l'étape suivante : la mise en œuvre concrète et cohérente des deux Accords Nationaux Interprofessionnels au sein de nos entreprises.

La CFTC est convaincue que les branches professionnelles ont un rôle central à jouer. Elles doivent impulser et cadrer les démarches de prévention en les adaptant à leur secteur professionnel et ce, en élaborant des directives pratiques sur la base des deux Accords Nationaux Interprofessionnels. Aux négociateurs CFTC de branches de demander l'ouverture de travaux sur la prévention des risques psychosociaux dans leur secteur d'activité.

Les représentants du personnel en entreprises ont également un rôle majeur notamment en assurant la place des Institutions Représentatives du Personnel (IRP) et du service de santé au travail dans les démarches de prévention. Ils doivent également se montrer vigilants. Les accords sur la prévention des RPS montrent que malheureusement, trop souvent les Institutions Représentatives du Personnel sont écartées et la démarche s'arrête à l'étape du diagnostic sans conduire à des mesures de prévention efficaces.

Pour vous accompagner, la CFTC met à votre disposition un certain nombre d'outils. Ce document d'aide à la négociation en fait partie.

Bonne négociation à toutes et à tous dans vos branches et entreprises.

Pierre-Yves MONTELEON
Responsable confédéral CFTC santé au travail

SOMMAIRE

QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ? p. 5

Les facteurs de risques psychosociaux	p. 7
Rappel des obligations de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels	p. 14

CONDITIONS D'UNE NÉGOCIATION SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX p. 17

Pourquoi l'employeur a-t-il intérêt à négocier ?	p. 17
Pourquoi les délégués CFTC négocient ?	p. 18
Les apports et les limites des ANI en matière de prévention des risques psychosociaux	p. 18
Les limites d'ordre public à la négociation sur les RPS	p. 20

L'ANI SUR LE STRESS AU TRAVAIL DU 2 JUILLET 2008 p. 21

Champ d'application et objet de l'ANI sur le stress	p. 21
L'essentiel du contenu de l'ANI sur le stress au travail du 2 juillet 2008	p. 22
Liste d'indicateurs qui permettront d'identifier les facteurs de stress dans l'entreprise (article 4)	p. 24
Liste des mesures de prévention du stress professionnel (article 6)	p. 25
La position de la CFTC à propos de l'ANI sur le stress au travail du 2 juillet 2008	p. 27

L'ANI SUR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL DU 26 MARS 2010

p. 29

Champ d'application et objet de l'ANI sur le harcèlement et la violence au travail	p. 29
L'essentiel du contenu de l'ANI sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010	p. 30
La prévention du harcèlement et de la violence au travail (article 4)	p. 32
La gestion et le suivi des situations de violence et de harcèlement	p. 36
La position de la CFTC à propos de l'ANI sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010	p. 39

L'ANI «VERS UNE POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE» DU 19 JUIN 2013

p. 41

La négociation sur la qualité de vie au travail est-elle une opportunité pour prévenir les risques psychosociaux ?	p. 41
L'essentiel du contenu de l'ANI relatif à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle	p. 43
Un accord de méthode pour négocier sur la qualité de vie au travail (article 13)	p. 47
Le diagnostic préalable (article 14)	p. 49
La liste des indicateurs de qualité de vie au travail (article 15)	p. 50

ANNEXES

p. 55

Pour aller plus loin : sites internet et principaux sigles	p. 55
--	-------

QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

La question du risque psychosocial a émergé dans le débat public dans les années 90, d'une part, avec la dénonciation du harcèlement moral au travail (H. Leymann, *Mobbing, la persécution au travail*, Seuil, 1998 ; M.-F. Hirigoyen, *Le harcèlement moral au travail, la violence perverse au quotidien*, Syros, 1998) et, d'autre part, avec la dénonciation de la banalisation de la souffrance au travail (C. Dejourn, *Souffrance en France*, Seuil, 1998). Le législateur est intervenu rapidement, dès 2002, pour obliger les employeurs à prévenir et faire cesser les pratiques de harcèlement professionnel. En revanche, la question plus complexe de la souffrance au travail n'a été vraiment traitée politiquement qu'à partir de 2009, avec le plan d'urgence pour la prévention des RPS dans les entreprises de plus de 1000 salariés, lequel a été abandonné début 2010 après la démission du ministre qui l'avait initié.

À l'origine, l'expression «risques psychosociaux», ou «risque psychosocial», désigne une catégorie statistique qui regroupe un ensemble hétérogène de facteurs de risques à des fins d'études et de suivis épidémiologiques. Ces études ont mis en évidence que les évolutions des organisations du travail, l'intensification du travail, la gestion de plus en plus individualisée des performances et la concurrence sociale qui en découle ont fait émerger de nouveaux troubles de santé en lien avec le travail.

Le risque psychosocial est aujourd'hui un enjeu majeur de santé au travail et de santé publique. Il entraîne une perte de compétitivité pour les entreprises, et génère également un coût non négligeable pour la Sécurité sociale. Mais surtout, il atteint la vie des personnes et leur développement (santé mentale, addictions, accidents, ...), lorsqu'il n'a pas aussi des répercussions sur leur famille (violence familiale, divorce, ...) et le développement des enfants (capacités cognitives, échec scolaire, violence, ...). Le risque psychosocial se révèle aussi être une menace pour la cohésion sociale.

Lors de la conférence nationale sur les conditions de travail du 27 juin 2008, le ministre en charge du Travail avait annoncé qu'il confiait à un collège d'expertise scientifique le soin d'émettre des préconisations sur le dispositif d'observation et la méthode d'élaboration d'indicateurs de risques psychosociaux au travail

à élaborer afin d'appréhender et de suivre la situation de la France. Ce collège, présidé par M. Gollac, statisticien et sociologue, mis en place en 2008, a rendu son rapport définitif en avril 2011. Ce collège appréhende les risques psychosociaux **« comme risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »**. Il est précisé que le concept de risque fait référence au lien entre des expositions à des facteurs de risques d'une part et des dommages d'autre part. La notion de fonctionnement mental est relative tant à des phénomènes cognitifs qu'à des phénomènes psychiques d'une autre nature. La notion de santé mentale, physique et sociale fait référence à la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé.

Le collège apporte cependant une précision importante, à savoir que **« la notion de risques psychosociaux ne doit pas impliquer l'idée que les travailleurs seraient passifs par rapport à leur environnement, mais qu'il convient au contraire d'inclure dans l'examen de ces risques leurs possibilités d'agir »**. La dégradation de la santé résulte aussi du défaut de « pouvoir d'agir » ou de l'absence de marges de manœuvre.

Les partenaires sociaux ont également contribué, dans un accord national interprofessionnel, à définir le stress au travail en désignant un certain nombre de facteurs de risques qu'il appartient à l'employeur d'analyser et d'évaluer.

L'idée que le stress est transmis par des collègues ayant des problèmes personnels repose plus sur une impression que sur la réalité, même si chacun a été, à un moment donné de sa vie professionnelle, affecté par le mal être d'un ou d'une collègue. Pour autant, il n'est pas établi, contrairement aux facteurs de risques psychosociaux décrits ci-après, que cela a des effets sur la santé. En revanche, les facteurs de stress en dehors du travail se cumulent avec ceux du travail. Il convient aussi de tenir compte de la difficulté à concilier la vie personnelle et la vie professionnelle, notamment lorsque cette difficile conciliation ne permet pas à une personne d'assumer ses obligations familiales.

Pour terminer cette introduction sur une idée positive, le soutien des collègues et de la hiérarchie ainsi que le soutien familial protègent contre les effets du stress professionnel.

LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX (SELON LE COLLÈGE D'EXPERTISE, AVRIL 2011)

Voici la liste presque exhaustive des facteurs de risques psychosociaux identifiés par le collège d'expertise présidé par M. Gollac (source : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/Rapport-College-SRPT.pdf>). Cette liste n'est pas limitative et il est toujours possible de la compléter.

INTENSITÉ DU TRAVAIL

L'intensité du travail s'entend comme l'augmentation de la charge de travail dans un temps de travail inchangé. Elle peut être en partie compensée par un changement de la manière de travailler si l'organisation du travail et le dispositif de production le permettent. Cette régulation individuelle ou collective est cependant limitée. En effet, au delà d'un certain niveau, l'intensité du travail a des effets sur la santé (anxiété, stress, troubles dépressifs, troubles de l'humeur, ...). Elle entraîne aussi une perte de l'estime de soi lorsqu'il n'est pas possible de faire un travail de qualité dans le temps imparti. L'intensification du travail entraîne aussi un conflit entre deux conceptions opposées du travail, le travailler vite et le travailler bien, qui peut se traduire par une démobilitation de ceux qui doivent travailler toujours plus vite et de moins en moins bien. Enfin, elle est un facteur d'accident du travail car la pression temporelle limite la réflexion, entraîne des erreurs et des oublis.

Les déterminants de l'intensité du travail sont les contraintes de rythme, des objectifs irréalistes, des objectifs flous, des responsabilités importantes (qui ne se confond pas nécessairement avec le niveau hiérarchique dans l'organisation), ou des interruptions fréquentes dans l'activité.

COMPLEXITÉ DU TRAVAIL

La complexité du travail est difficile à définir. Elle dépend notamment des difficultés inhérentes à l'activité, de la dispersion entre des tâches multiples, des difficultés de l'information et de la coordination des acteurs, de la gestion d'imprévu, de la gestion d'un écart important entre le respect de procédures et les aléas.

Les déterminants de la complexité du travail sont la polyvalence, la sous-qualification, des responsabilités importantes, des instructions contradictoires et des interruptions d'activité.

Les nouvelles technologies de l'information ne sont pas en elles-mêmes un facteur d'intensification et de complexité du travail. Cela dépend de leur usage et de la formation des travailleurs. Mais, le plus souvent, l'introduction des technologies de l'information accompagne des changements organisationnels, lesquels sont parfois des facteurs d'intensité et de complexité du travail.

TEMPS DE TRAVAIL

La durée du travail et l'organisation du temps de travail sont des éléments de l'organisation susceptibles d'influer sur la santé des travailleurs.

Les déterminants du temps de travail sont les horaires de travail excessifs (au-delà de 45 ou 50 heures hebdomadaires), le travail de nuit (qui est aussi considéré comme cancérigène), le travail posté, les horaires antisociaux (travail du soir et de fin de semaine), l'extension de la disponibilité au-delà des horaires normaux de travail (débordement du travail à la maison au détriment du temps libre), présentisme prolongé (le fait de travailler en mauvaise santé du fait des mauvaises conditions de travail).

La durée du travail et l'organisation du temps de travail sont également un facteur de risque lorsqu'ils entraînent une difficulté de conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, en particulier lorsqu'ils ne respectent pas les obligations familiales (travail de nuit, horaires asociaux).

La mise à disposition d'ordinateur et de téléphone portable contribue à l'extension de la disponibilité des travailleurs.

EXIGENCES ÉMOTIONNELLES DANS LA RELATION AU PUBLIC

La notion d'exigence émotionnelle correspond au coût pour la santé de ce qu'on appelle « travail émotionnel », qui consiste, dans l'interaction avec autrui, à maîtriser et façonner ses propres émotions, afin de maîtriser et façonner les émotions d'autrui (par exemple, l'hôtesse de l'air qui doit rester sereine pour rassurer les passagers). Il s'agit d'une mobilisation de la subjectivité qui est propre aux métiers de service. La demande émotionnelle peut conduire à l'épuisement, à des troubles psychiatriques, à la dépression, à des troubles de l'humeur, à l'inauthenticité des émotions.

Dans la relation au public, le travailleur est souvent placé en position d'infériorité (le client roi) qui peut aller jusqu'à l'atteinte à la dignité (mépris, insulte, etc.). Les réactions du public sont parfois imprévisibles et peuvent être violentes ou agressives. Dans certains métiers, la standardisation de la relation avec le public (script ou scénario qui précise ce qu'il faut dire ou faire dans une situation donnée) conduit à l'adoption de comportements artificiels et peut entraîner des tensions lorsque les réponses sont inadaptées.

EXIGENCES ÉMOTIONNELLES EN RAISON DU CONTACT À LA SOUFFRANCE

Le risque pour la santé résulte des réactions psychologiques au contact avec des personnes ressentant ou exprimant une forte souffrance ; il est aggravé lorsque le travailleur n'a pas la possibilité d'agir pour supprimer ou alléger la souffrance dont il est témoin. Certains métiers exposent particulièrement à la souffrance (professions médicales, travailleurs sociaux, policiers).

La précarisation d'une partie importante de la population expose de plus en plus de travailleurs à la détresse économique et sociale (guichetiers, téléopérateurs) sans qu'ils aient les moyens d'y répondre, ce qui est difficile à supporter.

EXIGENCES ÉMOTIONNELLES DE DEVOIR CACHER SES ÉMOTIONS

Dans certaines circonstances, le travailleur doit dissimuler ou simuler des émotions. C'est le cas notamment lorsqu'il s'agit de rester calme pour prévenir l'agressivité du public, de simuler la bonne humeur dans la relation de clientèle ou l'indifférence face à des agissements hostiles ou déplacés.

Cela génère une tension et peut conduire à un manque de sincérité dans l'expression des émotions et rend difficile les relations amicales et familiales.

MANQUE D'AUTONOMIE

L'autonomie se traduit par la possibilité pour le travailleur d'être acteur vis-à-vis de son travail, de participer à la production et à la conduite de sa vie professionnelle. L'autonomie dans la réalisation du travail consiste pour le travailleur à disposer de marges de manœuvre dans son travail, mais aussi de participer à la prise des décisions qui le concernent. L'autonomie dans le travail implique l'utilisation et le développement des capacités professionnelles.

Une faible latitude décisionnelle (manque d'autonomie) combinée à une forte exigence de travail a des effets fortement délétères pour la santé au travail (santé mentale, maladies cardiovasculaires, sentiment de perte de contrôle sur soi et sur son environnement). Une faible autonomie au travail risque aussi de causer une diminution des capacités intellectuelles et cognitives qui sont susceptibles d'enfermer le travailleur dans l'emploi peu qualifié et diminuer la qualité de vie hors travail.

À l'inverse, une très forte exigence de travail ne peut être contrebalancée par une latitude décisionnelle même si elle est élevée. L'autonomie peut aussi être un facteur de risque lorsqu'elle est associée à l'insécurité de l'emploi ou de la carrière professionnelle liée à une évaluation individuelle des performances. En effet, le travailleur tend à s'attribuer la responsabilité de l'échec lorsqu'il n'atteint pas les objectifs fixés.

PRÉDICTIONNÉ DU TRAVAIL

Un travail est prévisible si les objectifs sont clairs et s'il est possible de prévoir les changements et problèmes au travail. La possibilité d'anticipation est une condition du pouvoir d'agir sur le travail et, en conséquence, un élément de l'autonomie dans le travail. L'imprévisibilité du travail peut entraîner des maladies cardiovasculaires, des troubles mentaux.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

L'utilisation et l'accroissement des compétences est un élément de l'autonomie au travail. Le maintien et le développement des capacités professionnelles permettent d'avoir des marges de manœuvre dans la carrière et la vie professionnelle. L'épanouissement au travers du travail favorise le bien être. À l'inverse, un travail qui ne permet pas d'utiliser ses compétences et d'en développer de nouvelles entraîne de l'angoisse et une mauvaise estime de soi. Le développement des compétences peut résulter de la formation professionnelle continue, mais aussi de la possibilité de résoudre des problèmes dans le travail.

TRAVAIL RÉPÉTITIF ET MONOTONE

La monotonie et la répétitivité du travail se traduisent par la réalisation répétée selon un cycle court d'une tâche élémentaire qui est génératrice d'ennui, de découragement, de dévalorisation de l'estime de soi, de fatigue, de troubles psychiques ou cardio-vasculaires. Le travail répétitif et monotone ne sollicite pas les capacités professionnelles des travailleurs. Il peut être un facteur de tension lorsqu'une erreur dans le travail aura des conséquences graves alors que la monotonie et la répétitivité entraînent un relâchement de l'attention.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

La reconnaissance par le public ou les clients est un élément important de l'identité professionnelle. Le manque de reconnaissance, qui peut résulter de ce que le service n'est pas à la hauteur des attentes du public ou des clients, est très certainement une cause de souffrance. Le manque de considération peut aussi se manifester par des tensions et de l'hostilité. Le manque de reconnaissance professionnelle peut cependant être compensé par la considération de l'utilité sociale de l'activité.

JUSTICE ORGANISATIONNELLE

Le modèle de la « justice organisationnelle » repose sur le jugement en équité que chaque travailleur a de la juste reconnaissance par l'entreprise (rémunération, promotion professionnelle, réputation, sécurité professionnelle, ...) en échange du travail accompli (efforts, temps passé, ...). L'injustice peut résulter d'un manque de soutien de la hiérarchie. Par ailleurs, on constate qu'une situation d'injustice est en corrélation avec des problèmes de santé, même s'il est difficile d'établir une causalité.

HARCÈLEMENT, DISCRIMINATION ET VIOLENCE AU TRAVAIL

La discrimination illicite peut se fonder sur des motifs aussi variés que le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, la nationalité, l'origine ethnique, l'origine géographique, l'apparence physique, les opinions politiques, syndicales ou religieuses. Elle peut affecter tous les aspects de la vie professionnelle. Elle peut entraîner une insécurité professionnelle, une stagnation de la carrière et l'affectation à des tâches pénibles ou peu valorisantes.

La violence, notamment la violence psychologique (harcèlement sexuel ou moral), est un risque majeur de troubles dépressifs et d'anxiété. La violence et le harcèlement peuvent aussi être des symptômes d'une organisation et de conditions de travail de mauvaise qualité. C'est le cas notamment lorsqu'un collectif de travail cherche à préserver des stratégies de défense contre la souffrance (conflit éthique, travail dangereux). Le travailleur qui les remet en cause s'expose à l'exclusion par le collectif. Le harcèlement peut aussi relever d'une stratégie intentionnelle de l'entreprise (management par le stress, discrimination syndicale, mise à l'écart des cadres âgés, ...).

CONFLIT ÉTHIQUE

Le conflit entre le travail et les convictions personnelles du salarié met en tension la conception qu'il se fait du travail. C'est le cas notamment lorsque le salarié doit accomplir des actes répréhensibles (fraude, management par le stress, discrimination) ou est évalué sur la vente de produits ou de services qui ne correspondent pas aux besoins du client.

Le conflit éthique se présente aussi lorsqu'une organisation change radicalement de valeurs et de critères d'évaluation (privatisation de services publics). Ce conflit est générateur de souffrance.

QUALITÉ EMPÊCHÉE

Lorsque l'organisation du travail, l'insuffisance de moyens ou l'état des équipements de travail ne permettent pas d'accomplir un travail de qualité, cela favorise une image négative du travail qui a des effets sur la santé. La qualité empêchée est souvent le symptôme d'une intensité excessive du travail, d'un manque d'autonomie et d'une faible reconnaissance du travail en raison d'une méthode d'évaluation qui ne tient pas compte de la réalité.

TRAVAIL INUTILE

Faire un travail que l'on juge inutile est un risque pour la santé. Au contraire, faire un travail qui a un sens est protecteur, alors même qu'il y a une faible reconnaissance. La perte de sens du travail peut résulter d'un désaccord du salarié avec les orientations de l'entreprise (par exemple, en cas de privatisation de services publics), mais il peut aussi résulter d'un écart trop important entre la tâche à réaliser et ce qui peut réellement être fait (par exemple, lorsque les objectifs élevés de gestion de la qualité contraignent le salarié ou le collectif de travail à simuler la qualité, ce qui dévalorise en retour leur travail réel).

SÉCURITÉ DE L'EMPLOI

L'insécurité de l'emploi ou de la carrière se traduit par l'impuissance ressentie à préserver la continuité de la relation de travail. Cette insécurité peut résulter de la précarité de l'emploi, tant en raison de la nature du contrat de travail (travail à durée déterminée, travail intérimaire) que d'une menace de licenciements économiques. Elle peut aussi résulter du temps partiel subi, lorsque le salarié souhaite obtenir un emploi à plein temps, et du travail non déclaré. Si cette insécurité est prolongée, elle peut transformer la personnalité (par exemple, faible estime de soi) en raison notamment d'un déséquilibre entre efforts et reconnaissance, du fait d'un sentiment de perte de contrôle sur le statut professionnel. Elle a des conséquences sur la santé (effets du stress, lombalgie), en particulier la santé mentale (troubles anxieux), et favorise les conduites addictives (drogue, alcool, tabac) et le présentéisme.

La gestion par projet peut aussi créer une insécurité de la carrière professionnelle, dans la mesure où la réussite ou l'échec d'un projet va déterminer largement la progression ou la stagnation, voire la régression, de celle-ci.

SOUTENABILITÉ DU TRAVAIL

Un travail est soutenable lorsque le salarié peut rester dans l'emploi tout au long de sa vie professionnelle. La pénibilité du travail peut être autant physique que psychosociale. Au-delà de l'usure professionnelle qui est un facteur de désinsertion professionnelle, le sentiment de ne pas être capable de faire le même travail jusqu'à la retraite est généralement associé à une forte souffrance au travail.

CONDUITE DU CHANGEMENT

Toute situation de changement (stratégique, organisationnelle, technologique ou statutaire) est un facteur de risque psychosocial. En effet, un changement remet en cause les façons de travailler du salarié et les compromis qu'il a élaborés entre les exigences du travail et le respect de sa propre santé. Le salarié doit faire l'apprentissage d'un nouvel environnement de travail et élaborer de nouveaux compromis. Cette adaptation dépend des capacités de chaque salarié, et donc du développement de celles-ci tout au long de sa vie professionnelle.

Une restructuration de l'entreprise constitue une situation de changement(s) particulièrement important(s) qui génère une grande insécurité.

RAPPEL DES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

L'employeur n'a aucune obligation de négocier sur le stress au travail, sur la violence au travail, sur le harcèlement ou, plus généralement, sur les risques psychosociaux. Toutefois, même s'il ne conclut aucun accord sur l'un ou l'autre de ces thèmes, l'employeur a néanmoins des **obligations en matière de prévention de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux**. Cela résulte clairement d'une jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (CJCE, Aff. 49/00, Commission c. République italienne, 31/5/2001, point 12 : « il résulte tant de l'objectif de la directive, qui, selon son quinzième considérant, s'applique à tous les risques, que du libellé de l'article 6, paragraphe 3, sous a), de celle-ci que les employeurs sont obligés d'évaluer l'ensemble des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs. »)

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour **assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs** (art. L. 4121-1, 1 C. trav.). Pour cela, il doit évaluer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs **avant de décider et de mettre en œuvre les actions de prévention** (art. L. 4121-3 C. trav.) dans le respect des principes généraux de prévention (art. L. 4121-2 C. trav.), parmi lesquels il est précisé qu'il doit adapter le travail à l'homme. Il doit également **retranscrire les résultats de l'évaluation des risques dans un document unique** (art. R. 4121-1 C. trav.). Enfin, l'employeur doit **veiller à l'adaptation des actions de prévention** pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes (art. L. 4121-1, dernier al., C. trav.).

Cette obligation de l'employeur à l'égard de son personnel est une **obligation de sécurité de résultat** qui lui impose de prendre les mesures nécessaires pour assurer de manière effective la sécurité et protéger la santé des travailleurs. Par conséquent, cela limite l'exercice de son pouvoir de direction car il lui est interdit de prendre des mesures qui auraient pour objet ou pour effet de ne pas respecter cette obligation (Cass. soc. 24/06/2009, n° de pourvoi : 07-41911 et 08-41050).

L'absence d'obligation réglementaire de mettre en œuvre une mesure spécifique de prévention ne dispense pas l'employeur d'identifier et de mettre en œuvre toute mesure de prévention nécessaire basée sur l'évaluation des risques professionnels, c'est-à-dire les modalités de l'exposition des travailleurs aux dangers dans leurs activités professionnelles. Ainsi, le défaut d'évaluation des risques et l'absence de prévention constituent un manquement de l'employeur à ses obligations qui entraîne un préjudice pour chaque travailleur (Cass. soc., 08/07/2014, n° 13-15470) et qui permet, en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, de caractériser la faute inexcusable de l'employeur au sens de la Sécurité sociale (Cass. civ. 2°, 18/11/2010, n°09-17275).

Dans les entreprises d'au moins 50 salariés, l'employeur doit établir **un bilan annuel de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail et des actions menées** au cours de l'année écoulée (art. L. 2312-27 C. trav.).

De même, il doit établir un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail. Ce programme doit fixer la liste détaillée des mesures envisagées, leurs conditions d'exécution et l'estimation de leurs coûts respectifs.

L'employeur doit **informer et consulter le CSE** sur le bilan et le programme annuels.

L'employeur doit faire participer les travailleurs à la démarche de prévention, c'est-à-dire à l'identification des risques professionnels, leur analyse et leur évaluation et, enfin à l'identification des mesures de prévention. En revanche, le choix de la mesure de prévention relève du pouvoir de l'employeur. Cette participation n'a pas pour effet de transférer la responsabilité de l'employeur aux salariés.

CONDITIONS D'UNE NÉGOCIATION SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

POURQUOI L'EMPLOYEUR A-T-IL INTÉRÊT À NÉGOCIER ?

S'il n'y a pas d'obligation de négocier...

Les accords nationaux interprofessionnels (ANI) du 2 juillet 2008 sur le stress au travail et du 26 mars 2010 sur la violence au travail n'imposent pas aux entreprises de négocier sur le sujet.

Les risques psychosociaux (RPS) ne font pas partie des thèmes de la négociation annuelle obligatoire (NAO) (art. L. 2242-1 et suivants C. trav.).

... il est pourtant établi que les risques psychosociaux ont un coût économique et social élevé...

Une étude de l'INRS estime le coût économique du stress entre 2 et 3 milliards d'euros (source : Trontin Christian [et al]. *Le coût du stress professionnel en France en 2007*, INRS, janvier 2010).

Les risques psychosociaux réduisent la performance globale de l'entreprise et génèrent des coûts supplémentaires (préambule de l'ANI sur la violence au travail).

... et que l'employeur est tenu d'une obligation légale et contractuelle de sécurité de résultat à l'égard de ses salariés (art. L. 4121-1 C. trav.).

Cette obligation concerne tous les risques professionnels, y compris ceux liés au stress, au harcèlement et à la violence au travail.

Cela signifie que même en l'absence d'accord ou de plan d'action spécifique, l'employeur doit, dans le cadre de sa démarche générale de prévention, tenir compte des risques psychosociaux.

POURQUOI LES DÉLÉGUÉS CFTC NÉGOCIENT ?

Par la négociation, le représentant CFTC va rechercher tout d'abord à développer au sein de l'entreprise une **approche globale des risques psychosociaux** par un accord prenant en compte l'ensemble des facteurs de risques psychosociaux. En effet, ces risques ont souvent des causes communes et sont le plus souvent liés à l'organisation et à l'environnement de travail. Agir sur les causes de l'un permet souvent de traiter les causes de l'autre. Un accord d'entreprise doit donc s'appuyer sur l'ensemble des dispositions prévues par les ANI du 2 juillet 2008 et du 26 mars 2010.

Le second enjeu d'un accord est de **créer les conditions d'une approche collective des RPS**. Trop souvent, la prise en charge des RPS est individuelle et assurée par le médecin du travail et/ou le responsable des ressources humaines. Bien au contraire, c'est par une approche collective que l'on peut identifier et analyser les causes communes aux différents RPS présents dans l'entreprise, puis engager une démarche efficace de prévention.

Enfin, la conclusion d'un accord peut être l'occasion d'**impulser une dynamique** (dans un domaine où l'employeur agit généralement peu) en précisant les moyens et les outils affectés à la prévention.

Attention cependant ! La prévention s'inscrit dans le temps long (formation, acquisition de compétences, etc.) et un accord ne reste qu'un outil au service de la prévention. Si l'entreprise a déjà engagé des démarches notamment avec le CSE, l'accord devra être un instrument au service de la prévention. Dans le cas contraire, l'accord sera, au mieux, un alibi de l'inaction de l'employeur lors de la consultation des différentes instances et, au pire, un paravent de sa responsabilité afin d'éviter le risque judiciaire.

Les négociateurs devront ainsi apprécier l'opportunité de négocier et de conclure un accord dans le champ des conditions de travail, en considérant ces deux écueils.

LES APPORTS ET LES LIMITES DES ANI EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'ANI sur le stress au travail crée un cadre plus favorable que la loi, mais l'employeur n'a aucune obligation de négocier dans l'entreprise. Si l'employeur est volontaire pour conclure un accord sur le stress au travail, l'ANI précise ses obligations dans le cadre d'une démarche de prévention. Il devra, en particulier,

identifier les problèmes de stress en **analysant** notamment l'organisation du travail (y compris le mode de management), les conditions et l'environnement de travail et la communication dans le travail. Il devra également **agir** sur l'organisation, les conditions et l'environnement de travail pour prévenir le stress.

ACQUIS CFCTC LORS DE LA NÉGOCIATION NATIONALE :

l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle et familiale est considéré comme un facteur important de bien-être au travail.

L'ANI sur la violence et le harcèlement au travail, qui complète les dispositions de l'ANI sur le stress (cf. Préambule de l'ANI sur la violence au travail) fournit des éléments de définition de la violence au travail, et permet de combler une lacune du Code du travail sur ce point. Il rappelle la mission générale du CSE de proposer des actions de prévention et précise que le **refus de l'employeur** de les mettre en œuvre **doit être motivé**. Il rappelle également la place primordiale qui doit être accordée à la **formation** des travailleurs à une démarche de prévention. **Les branches** sont ici appelées à soutenir les entreprises **dans l'élaboration des mesures de prévention adaptées aux différents secteurs professionnels**. Enfin, l'ANI incite à prévoir dans le **règlement intérieur** les **sanctions** à l'encontre des auteurs de violence ou de harcèlement.

ACQUIS CFCTC LORS DE LA NÉGOCIATION NATIONALE :

la nécessité de définir le concept de violence et de distinguer entre violence interne et externe (distinction précisée p.31) doit favoriser la prévention. L'appui des branches à destination des entreprises est incontournable pour développer des pratiques de prévention adaptées.

L'ANI relatif à la qualité de vie au travail s'inscrit dans le prolongement des deux précédents ANI, mais il adopte une approche distincte. Il ne s'agit plus de négocier les modalités d'une démarche de prévention adaptée à l'entreprise, mais de transformer les modalités de la négociation d'entreprise **afin que les enjeux de la qualité de vie au travail soient identifiés** dans le cadre d'une approche partagée et que les négociateurs cherchent à **y apporter des réponses globales par le regroupement de plusieurs thématiques dans une négociation unique**. En ce sens, cet ANI définit les éléments d'une ingénierie de la négociation collective.

ACQUIS CFTC LORS DE LA NÉGOCIATION NATIONALE :

la réalisation d'un diagnostic préalable doit permettre d'identifier les enjeux de la qualité de vie au travail, notamment par une prise en compte des facteurs de risques psychosociaux. En effet, pour la CFTC, un accord sur la QVT devrait inclure la question de la prévention de l'ensemble des facteurs de risques psychosociaux. Pour cela, le regroupement des négociations obligatoires devrait être la contrepartie d'une négociation sur la prévention des RPS. La participation des salariés devrait être renforcée afin qu'ils aient leur mot à dire sur l'organisation, les conditions de travail et la qualité de la production.

LES LIMITES D'ORDRE PUBLIC À LA NÉGOCIATION SUR LES RPS

La négociation d'entreprise sur les RPS ne doit pas déroger aux **règles d'ordre public en matière de sécurité et de santé au travail** (Conseil constitutionnel, 2004-494 DC du 29 avril 2004, considérants 16 à 18). Il est par exemple impossible de limiter l'obligation d'évaluer les risques à certains facteurs de risque, de substituer des mesures de prévention autres que celles prévues par la réglementation, ou encore de limiter les prérogatives des instances représentatives du personnel (rôles, missions, information et consultation).

La négociation ne doit pas non plus déroger aux **dispositions de l'ANI sur le stress au travail** (pour les entreprises qui se trouvent dans le champ d'application de l'ANI), sauf si elles sont plus favorables (article 7 de l'ANI).

En tout état de cause, la conclusion d'un accord **ne peut avoir pour but ou pour effet de limiter la portée de la responsabilité de l'employeur** en matière de prévention. Ce dernier demeure l'unique responsable de l'élaboration et de la mise en place de la prévention telles que prévues aux termes des articles L. 4121-1 et suivants du Code du travail.

L'ANI SUR LE STRESS AU TRAVAIL DU 2 JUILLET 2008

CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DE L'ANI SUR LE STRESS

Le 2 juillet 2008, les partenaires sociaux ont signé un accord sur le stress au travail qui transpose un accord-cadre européen du 8 octobre 2004. Cet accord a été rendu obligatoire par l'arrêté d'extension du 23 avril 2009 (Journal officiel du 6 mai 2009, texte 90).

CHAMP D'APPLICATION

Le champ d'application est **national et interprofessionnel**.

L'accord a été signé, du côté patronal, par le MEDEF, la CGPME et l'UPA.

Cependant, certaines fédérations patronales ne sont pas adhérentes du MEDEF (par exemple, la fédération du caoutchouc et des polymères).

Certains secteurs ou branches professionnels sont exclus du champ de l'accord : il s'agit notamment de ceux de l'agriculture, des professions libérales, de l'économie sociale, de la presse et des industries du caoutchouc et des polymères.

L'arrêté d'extension - signé uniquement par le ministre chargé du Travail - a pour effet de rendre obligatoire le contenu de l'ANI à toutes les entreprises qui sont dans le champ de l'accord. Il n'a pas pour effet de l'étendre à d'autres secteurs ou branches.

OBJET DE L'ACCORD

L'accord a notamment pour but « **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** ».

Ce cadre a 4 objectifs :

1. la mise en place d'une prévention efficace contre le stress professionnel ;
2. l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ;
3. la lutte contre les problèmes de stress au travail ;
4. la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle (une revendication de la CFTC acquise lors de la négociation nationale).

L'ESSENTIEL DU CONTENU DE L'ANI SUR LE STRESS AU TRAVAIL DU 2 JUILLET 2008

L'accord donne une description du stress professionnel et précise les différentes étapes de la démarche de prévention du stress professionnel.

DESCRIPTION DU STRESS

« 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 des ressources pour y faire face ».

Le stress n'est pas une maladie ; il est la conséquence d'une exposition à un risque. Il s'agit d'un état constitué de réactions (physiques, émotionnelles et cognitives) qui prépare l'organisme humain à la lutte ou à la fuite (Levi Lennart. *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail – piment de la vie... ou coup fatal ?*. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2000).

Le stress résulte soit d'une interaction entre l'individu et son environnement de travail (bruit, vibration, forte chaleur, ...), soit des relations entre individus en lien avec le travail. La souffrance qui résulte de ces dernières (par exemple, un mode de management ou du harcèlement) est généralement considérée comme inacceptable.

Le stress peut entraîner ou favoriser des maladies (dépression, troubles musculosquelettiques, maladie cardio-vasculaire, trouble digestif...). Ses effets peuvent être différents d'une personne à l'autre.

L'accord porte sur le **stress chronique**, c'est-à-dire une exposition prolongée aux facteurs de stress, qui se traduit par un épuisement de l'organisme et l'apparition de troubles. On considère que le stress aigu, c'est-à-dire une exposition ponctuelle aux facteurs de stress, n'entraîne généralement aucune conséquence irréversible sur la santé (INRS, DMT n°106, 2006, TC108, page 171 et suivantes).

LE CONTENU DES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL

LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

(campagne européenne 2008-2009 sur l'évaluation des risques – « lieux de travail sains – bon pour vous, bon pour les affaires », <http://hw.osha.europa.eu>.)

L'identification est la première étape de la démarche, l'évaluation la deuxième, la détermination des mesures de prévention la troisième et la mise en œuvre des mesures de prévention la quatrième.

L'accord précise **comment identifier les problèmes de stress** au travail et rappelle que le médecin du travail est la personne compétente pour le faire (article 4).

Il indique que **l'employeur** a la responsabilité de **déterminer** les mesures appropriées aux problèmes de stress identifiés (article 4) ainsi que celle de les **mettre en œuvre** (article 5).

Il détaille la nature des **mesures nécessaires** pour prévenir le stress professionnel. Enfin, il indique que l'efficacité des mesures de prévention doit être **évaluée périodiquement**.

LISTE D'INDICATEURS QUI PERMETTRONT D'IDENTIFIER LES FACTEURS DE STRESS DANS L'ENTREPRISE (ARTICLE 4)

« L'identification d'un problème de stress au travail doit passer par une analyse de facteurs tels que :

- **l'organisation et les processus de travail** (aménagement du temps de travail, dépassements excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, charge de travail réelle manifestement excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc.),
- **les conditions et l'environnement de travail** (exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.),
- **la communication** (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs, etc.),
- **et les facteurs subjectifs** (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.). »

L'employeur qui conclut un accord sur le stress doit identifier les facteurs de stress dans ces 4 dimensions. La seule mesure de l'absentéisme est insuffisante, car il faut en identifier les causes.

À noter ! Cette liste n'est pas limitative et la négociation peut ajouter d'autres indicateurs plus appropriés aux situations de travail.

Attention ! La mesure de ces indicateurs nécessite l'utilisation de méthodes et d'outils validés. Le **questionnaire** est un outil qui permet notamment de rendre objective une mesure de la dimension psychologique du stress. Mais il ne permet pas toujours d'identifier les sources de stress dans l'organisation, les conditions et l'environnement de travail. Dans ce cas, l'utilisation du questionnaire doit être accompagnée d'entretiens réalisés par des personnes compétentes et indépendantes de l'employeur (médecin du travail et intervenants en prévention des risques professionnels du service de santé au travail de votre entreprise).

Exemples de questionnaires : Karasek, Siegrist, WOCQ,...

Les questionnaires cités sont consultables sur Internet, mais leur utilisation et l'exploitation des résultats nécessitent d'avoir des compétences spécialisées. Ils explorent les facteurs de stress ou les niveaux de stress d'un point de vue collectif, ils n'ont pas de valeur individuelle.

Attention ! Certains questionnaires ne mesurent que les réactions physiologiques, psychologiques, émotionnelles et cognitives ou les états anxieux et dépressifs. Ils ne permettent pas d'identifier les facteurs de stress. Par contre, ils permettent d'identifier les personnes en difficultés. Ils sont à manipuler avec précaution, car ils peuvent détourner l'attention de problèmes plus fondamentaux, liés à l'organisation du travail ou au collectif de travail.

LISTE DES MESURES DE PRÉVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL (ARTICLE 6)

L'identification des facteurs de stress doit permettre de concevoir des mesures de prévention appropriées. L'évaluation des risques doit permettre de fixer un ordre de priorités de la mise en œuvre des mesures.

LES MESURES DE PRÉVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL SONT PAR EXEMPLE :

- « • des mesures visant à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail, à assurer un soutien adéquat de la direction aux personnes et aux équipes, à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail, et des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur ;
- la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise et en particulier de l'encadrement et de la direction afin de développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et de la manière de le prévenir et d'y faire face ; »

Il s'agit d'une liste indicative. L'enjeu est de parvenir par le jeu de la négociation à **définir les mesures les plus appropriées à l'entreprise ou à l'établissement.**

L'ANI privilégie la **prévention primaire** qui porte sur l'aménagement de l'organisation, des conditions et de l'environnement du travail par rapport aux autres approches de la prévention. En effet, seule la prévention primaire a pour objectif d'éliminer ou, à défaut, de réduire les facteurs de stress dans le travail.

Cependant, la prévention primaire suppose de réaliser un diagnostic préalable de ces facteurs. C'est pour éviter cela que certains employeurs préfèrent orienter la prévention sur la gestion individuelle du stress ou sur la détection et le soutien aux personnes en difficultés.

Les formations destinées à apprendre aux personnes à gérer leurs réactions aux facteurs de stress ne sont que de la **prévention secondaire**. Elles visent à adapter la personne à son travail. Or, l'idée qu'il est possible d'adapter le fonctionnement de la personne pour éviter les troubles malgré la persistance des facteurs de stress est trop réductrice et peut s'avérer fausse. Au contraire, c'est le collectif qui protège l'individu en élaborant des manières de répondre aux difficultés du travail et des relations dans le travail.

Le soutien psychologique aux personnes en difficultés est une prévention tertiaire. Il peut se justifier en cas d'événement traumatisant (suicide, accident mortel, ...). Il permet alors d'éviter l'apparition ou l'aggravation de troubles ou de maladies psychologiques. Cette approche doit placer le médecin du travail en première ligne. L'écoute du salarié doit être réalisée par un médecin compétent afin notamment de respecter le secret médical (Ordre national des médecins, recommandations sur les dispositifs de prise en charge des risques psychosociaux du 24 octobre 2008).

À noter ! Les principes généraux de prévention font **prévaloir la prévention primaire sur la prévention secondaire ou tertiaire**. Cette primauté conduit à privilégier l'action sur l'organisation du travail et les conditions de travail par rapport à l'information et la formation ou au soutien psychologique. Ces dernières seront toutefois mises en place, si nécessaire, soit pour accompagner la prévention primaire, soit pour réduire les effets des facteurs de risques psychosociaux qui n'ont pu être évités. Plusieurs études mettent en évidence le fait que la primauté de la prévention primaire est rarement respectée dans les accords d'entreprise relatifs à la prévention des RPS. En effet, ces accords n'abordent presque jamais l'organisation du travail, mais privilégient plutôt des mesures de formation de la hiérarchie ou de soutien individuel (voir « La négociation collective d'entreprise sur les risques psychosociaux », Bref thématique, DIRECCTE Ile de France, n°55, mars 2015, p.6 ; Analyse des accords signés dans les entreprises de plus de 1000 salariés, prévention des risques psychosociaux, Direction Générale du Travail, avril 2011, p.47).

LA POSITION DE LA CFTC À PROPOS DE L'ANI SUR LE STRESS AU TRAVAIL DU 2 JUILLET 2008

Plusieurs éléments ont été jugés très positifs par les instances confédérales et ont conduit à une signature de l'accord. Notamment le fait que l'accord :

- propose une définition du stress prenant en compte l'environnement professionnel dans l'apparition de ce dernier ;
- reconnaisse la nécessaire conciliation des temps de vie professionnelle/ vie privée ; la formalisation de ce droit dans un accord était une demande forte et récurrente de la CFTC ;
- reconnaisse les facteurs organisationnels comme potentiellement générateurs de stress professionnel ; c'est là une victoire importante : ces facteurs avaient longtemps été niés par le patronat ;
- reconnaisse la responsabilité de l'employeur dans la prévention du stress ;
- appelle à l'ouverture de négociations stress tant au niveau des branches professionnelles qu'au niveau des entreprises ; la CFTC regrette toutefois que malgré sa demande, l'accord n'ait pas rendu obligatoire la négociation dans les branches ;
- engage les partenaires sociaux au niveau national à ouvrir des négociations spécifiques sur la violence au travail et le harcèlement ; c'est encore un acquis CFTC.

L'ANI SUR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL DU 26 MARS 2010

CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DE L'ANI SUR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Le 26 mars 2010, les partenaires sociaux ont signé un accord sur le harcèlement et la violence au travail qui transpose un accord-cadre européen du 15 décembre 2006. Cet accord a été rendu obligatoire par l'arrêté d'extension du 23 juillet 2010 (Journal officiel du 31 juillet 2010, texte 82).

CHAMP D'APPLICATION

Comme pour l'ANI sur le stress au travail, le champ d'application est **national et interprofessionnel**.

L'arrêté d'extension - signé uniquement par le ministre chargé du Travail - a pour effet de rendre obligatoire le contenu de l'ANI à toutes les entreprises qui sont dans le champ de l'accord situées sur le territoire national et quel que soit leur effectif.

Il n'a pas pour effet de l'étendre à d'autres secteurs ou branches.

Certains secteurs ou branches professionnels sont exclus du champ de l'accord : il s'agit notamment de ceux de l'agriculture, des professions libérales, de l'économie sociale, de la presse et des industries du caoutchouc et des polymères.

OBJET DE L'ACCORD

L'accord a pour objectif (art. 1) :

- « d'améliorer la sensibilisation, la compréhension et la prise de conscience » des agissements de harcèlement et violence en lien avec le travail par les différents acteurs de l'entreprise afin de favoriser les démarches de prévention visant à les réduire et si possible les éliminer ;
- et de donner aux entreprises un cadre concret ou une marche à suivre pour des actions de prévention dans le respect des dispositions légales.

L'ESSENTIEL DU CONTENU DE L'ANI SUR LE HARCELEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL DU 26 MARS 2010

L'accord précise les notions de harcèlement et de violence au travail en fournissant une description et une définition générale. Il réaffirme qu'« aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement ou de violence » susceptibles de porter atteinte à sa dignité et à sa santé ou de compromettre son avenir professionnel (article 3 de l'ANI).

DÉFINITIONS DU HARCELEMENT ET DE LA VIOLENCE (ARTICLE 2 DE L'ANI)

Le harcèlement et la violence englobent « tout comportement inacceptable d'un ou plusieurs individus » qu'il soit d'ordre physique, psychologique ou sexuel.

L'auteur des agissements peut être aussi bien un salarié qu'un tiers de l'entreprise. Celui-ci a pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité du salarié, d'affecter sa santé et sa sécurité et de créer un environnement de travail hostile.

Ces agissements peuvent être favorisés par l'environnement de travail, notamment lorsque le lieu de travail accueille du public, mais aussi par un manque de communication dans l'entreprise ou des facteurs tenant à l'organisation du travail.

Harcèlement. L'accord précise qu'il se caractérise par « des abus, des menaces, ou des humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail ».

Cette description complète les définitions du harcèlement moral et sexuel du Code du travail mais ne s'y substitue pas. Ainsi, l'ensemble des dispositions prévues par le titre V du livre 1^{er} de la première partie du Code du travail demeure applicable.

Le but recherché par les négociateurs n'était pas de préciser les définitions légales mais de les compléter par des éléments de faits pour permettre aux différents acteurs de détecter au plus tôt les agissements de harcèlement.

CE QUE PRÉVOIT LE CODE DU TRAVAIL EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT : LES DÉFINITIONS LÉGALES

Pour le harcèlement moral (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. »

Pour le harcèlement sexuel (article L. 1153-1) « Il se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers. »

Violence au travail. Elle survient « lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail ». L'accord décline une série d'agissements qui caractérise des faits de violence : un manque de respect, une volonté de nuire, une incivilité, une agression physique ou verbale.

S'appuyant sur les travaux du Bureau international du Travail (BIT), l'accord précise que la violence peut être de deux ordres (article 3 de l'ANI) :

- interne lorsqu'elle se manifeste entre les salariés, y compris le personnel d'encadrement ;
- externe lorsqu'elle survient entre les salariés, le personnel d'encadrement et toute personne extérieure à l'entreprise présente sur le lieu de travail.

L'accord reconnaît donc que l'employeur doit envisager des mesures de prévention même lorsque les auteurs sont des tiers à l'entreprise. Ainsi, l'employeur ne peut pas mettre en avant l'argument visant à rendre la Société dans son ensemble responsable de la violence (cf. les agressions des chauffeurs de bus ou des pompiers).

À SAVOIR !

La CFTC a essayé de faire reconnaître expressément le rôle que peuvent jouer certains tiers à l'entreprise comme les mandataires sociaux, les auditeurs ou les consultants. Ces derniers, par la pression qu'ils peuvent imposer aux équipes d'une entreprise, sont susceptibles de favoriser des agissements inacceptables. La Cour de cassation a depuis reconnu la responsabilité de l'employeur en raison du harcèlement exercé par un tiers à l'entreprise qui exerce de fait une autorité sur les salariés (Cass. soc. 01/03/2011, n° 09-69616).

L'accord met en avant le fait que certains publics (femmes, personnes discriminées) peuvent être potentiellement plus exposés à des agissements de violence ou de harcèlement.

Attention ! Des situations conflictuelles ou des différends peuvent survenir dans les relations de travail. Elles ne caractérisent pas nécessairement de la violence ou du harcèlement. C'est lorsque les conflits dégénèrent que des agissements violents ou du harcèlement peuvent survenir.

LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL (ARTICLE 4)

Pour mener des actions de prévention efficaces, l'accord mentionne les méthodes à mettre en œuvre et les acteurs à mobiliser.

COMMUNICATION À DESTINATION DU PERSONNEL

Les entreprises doivent affirmer qu'aucun acte de violence ou harcèlement n'est admis et prévoir une procédure lorsque de tels agissements surviennent. Cette procédure peut être annexée au règlement intérieur.

MESURES D'INFORMATION ET DE FORMATION

L'accord affirme que la formation des salariés et de l'encadrement permet de réduire la probabilité de survenance de harcèlement et de violence au travail. Cela constitue donc un axe d'action central et prioritaire.

L'accord précise également que l'objectif des outils d'information et de formation est de favoriser la connaissance des phénomènes de harcèlement et de violence et de mieux appréhender leurs conséquences.

Pour la CFTC, les différents outils doivent également présenter les mesures à mettre en œuvre pour éviter les agissements de violence et de harcèlement tout comme les mesures de soutien aux victimes lorsque de tels agissements n'ont pu être évités.

Un accord d'entreprise ou de branche pourra également préciser utilement les modalités d'association des équipes pluridisciplinaires du service de santé au travail au dispositif de formation.

De façon générale, le choix de l'organisme de formation est essentiel.

À noter ! Même si cela n'est pas précisé, l'information et la formation sur le risque de violence et de harcèlement s'inscrivent dans les dispositions prévues par le Code du travail sur la formation en santé et sécurité des salariés (art. L. 4141-1 et suivants C. trav.). En ce sens, l'ensemble des travailleurs, quels que soient leur poste et leur contrat, doivent bénéficier de cette formation adaptée.

Le programme de formation est intégré au programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail présenté par l'employeur au CHSCT et non au plan de formation de l'entreprise.

Cependant, si les mesures d'information et de formation sont essentielles, elles doivent être complétées par d'autres mesures de prévention. C'est ici que l'ANI envisage le rôle et la place des branches professionnelles : celles-ci doivent favoriser l'élaboration d'outils adaptés à la situation des entreprises et de leur secteur professionnel.

LE RÔLE SPÉCIFIQUE DES BRANCHES

L'accord envisage que les branches :

- favorisent la création d'outils d'information et formation adaptés à la prévention ;
- élaborent des mesures pour améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail ;
- diffusent et promeuvent l'accord.

Lors de la négociation, la CFTC a souhaité que soit accordée une place importante aux branches dans la mise en œuvre des dispositions de l'accord. La CFTC souhaite donc que les représentants CFTC au sein des différentes branches militent pour une action dynamique et active des branches en matière de formation sur les RPS.

Exemple : les accords de branche peuvent conduire à l'élaboration de recueil de guides pratiques sur les mesures de prévention à mettre en place dans un secteur professionnel sur le modèle de ceux élaborés par le BIT (<http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf>).

MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

L'accord rappelle que les « mesures visant à améliorer l'organisation du travail, les processus et les conditions et l'environnement de travail et à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail » permettent d'éviter la survenance d'agissements violents ou de harcèlement.

Comme pour le stress, la violence et le harcèlement en lien avec le travail ont très souvent un lien avec l'organisation du travail. C'est pourquoi, il est très utile et efficace de développer une approche globale de ces risques.

À noter ! La Cour de cassation a estimé que les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique peuvent caractériser un harcèlement moral à l'égard d'un salarié (Cass. soc., 10/11/2009, n°07-45.321). Il s'agit d'une condamnation sans équivoque des pratiques de management par le stress qui reposent sur l'idée que la performance du salarié est proportionnelle aux pressions exercées sur lui par la hiérarchie ou le client. Or, il est établi que le stress prolongé est néfaste à la performance et à la santé.

LE RÔLE DU REPRÉSENTANT CFTEC : FAIRE ÉMERGER LE VÉCU DES SALARIÉS ET LE TRAVAIL RÉEL

Il est nécessaire de convaincre l'employeur de savoir entendre ce que disent les salariés de leur travail et leur vécu. Mais il est aussi nécessaire de convaincre les salariés de participer, notamment par des garanties sur l'absence de sanctions ou de mesures discriminatoires.

La création d'espaces d'écoute et d'échange ont une double vocation : d'une part permettre aux équipes par l'échange de se réapproprier leur travail et de faire émerger des solutions par le collectif de travail, et d'autre part, de fournir à l'employeur les éléments pour décider d'une organisation du travail respectueuse de la dignité des salariés et moins génératrice de risques psychosociaux.

C'est pourquoi ces espaces ne sauraient être considérés comme de simples « parloirs » ou « défouloirs ». L'aide d'un spécialiste (médecin du travail) est souvent utile pour cadrer les débats et les analyser.

De son côté, la direction (l'encadrement et la hiérarchie) doit s'engager et tenir pleinement compte de ces échanges lorsqu'ils ont lieu.

MOBILISATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS

À l'instar de l'ANI sur le stress, l'accord réaffirme la place essentielle qui doit être accordée aux **services de santé au travail**, surtout lorsqu'ils disposent des compétences adaptées (médecin, psychologue du travail, psychosociologue). Leur mission de conseil prévue par le Code du travail doit favoriser leur association à la recherche d'actions de prévention, à l'élaboration de formations adaptées et à l'identification de cas de violence ou de harcèlement.

Le **CSE** est aussi clairement positionné comme une instance centrale pour la prévention des agissements de violence. En effet, l'accord lui donne le droit de faire des propositions en la matière, assorti de l'obligation de l'employeur de motiver sa décision lorsqu'il n'y donne pas suite (article 4.2). Cette mesure s'inscrit dans le fil de ce qui est prévu par le Code du travail dans le cadre de l'élaboration du programme annuel de prévention (article 4612-17).

Enfin, l'accord précise que le **droit d'alerte** peut être utilisé en cas d'atteinte au droit des personnes. Il est ici conseillé au salarié d'user de son droit d'alerte par l'intermédiaire du CSE, y compris dans les entreprises de moins de 50 salariés, notamment pour se protéger d'éventuelles sanctions disciplinaires (pour plus d'informations sur le droit d'alerte, se reporter à la fiche CFTC sur le sujet).

LA GESTION ET LE SUIVI DES SITUATIONS DE VIOLENCE ET DE HARCÈLEMENT

ÉLABORER DES PROCÉDURES

L'accord invite les entreprises à se doter de procédures adaptées pour « identifier, comprendre et traiter les agissements de harcèlement et violence » (article 4.2).

Ces procédures doivent respecter des principes éthiques (discrétion, confidentialité, respect, dignité) et des garanties procédurales (délai, traitement équitable, enquête). L'accord précise que les fausses accusations peuvent entraîner des mesures disciplinaires.

Conseil ! Un accord d'entreprise ou de branche aura tout intérêt à préciser la notion de fausses accusations (relater ou dénoncer des faits non établis) qui se distingue de la notion de mauvaise foi en veillant à ne pas entrer en contradiction avec l'application de la loi faite par le juge.

En matière de dénonciation de harcèlement, la bonne foi de celui ou celle qui relate des faits de harcèlement est toujours présumée (art. 2274 C. civ.). Le juge considère qu'une accusation qui se révélerait fausse, parce que les faits dénoncés n'ont pas été établis, ne suffit pas à caractériser la mauvaise foi et ne peut en aucun cas motiver un licenciement (par exemple, Cass. soc. 14/03/2012, n°10-28335). La mauvaise foi du salarié ne peut résulter que de la connaissance par le salarié de la fausseté des faits qu'il dénonce (Cass. soc. 7/02/2012, n°10-18035). C'est à l'employeur d'établir la mauvaise foi du salarié.

LA PROTECTION DE LA VICTIME ET DE LA PERSONNE QUI DÉNONCE OU RELATE DES FAITS DE HARCÈLEMENTS PAR LE CODE DU TRAVAIL

« Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés » (article 1152-2) et « aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements de harcèlement sexuel ou pour les avoir relatés » (article 1153-3).

L'accord encourage la mise en œuvre de **procédures de médiation** à destination des personnes qui s'estiment victimes de harcèlement mais aussi de celles qui auraient été mises en cause (article 4.2). L'ANI reprend ici à son compte une disposition prévue par l'article L. 1152 du Code du travail pour le harcèlement moral.

Le médiateur est choisi d'un commun accord entre les parties et a pour tâche de tenter de les concilier et de proposer des mesures de fin de conflit par écrit.

Conseil ! Les branches devront à leur niveau préciser ce dispositif de médiation, notamment en précisant le statut de ce médiateur et le cadre déontologique d'intervention.

PRÉVOIR DES SANCTIONS À L'ENCONTRE DES AUTEURS DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE (ARTICLE 5.1)

Le Code du travail prévoyait déjà la possibilité de sanctions disciplinaires à l'encontre d'auteur(s) de harcèlement. L'ANI étend le champ des sanctions aux cas de violences et précise que dès lors que les faits sont établis, le ou les auteurs des agissements doivent être sanctionnés. L'accord renvoie au règlement intérieur de prévoir de telles sanctions.

ACQUIS CFTC DE LA NÉGOCIATION :

au départ limitée aux seuls salariés, l'éventualité de sanction est ouverte dans le texte final à tout auteur quelle que soit sa qualité. L'intérêt est de pouvoir prévoir des sanctions à l'attention d'un mandataire social ou d'un consultant extérieur (notamment la fin du contrat le liant à la société).

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS VICTIMES

L'accord prévoit que «la(les) victime(s) bénéficie(nt) d'un soutien et, si nécessaire, d'une aide à leur maintien, à leur retour dans l'emploi ou à leur réinsertion» (article 5.2).

Le service de santé au travail peut jouer ici un rôle important. Le médecin du travail pourra favoriser un retour adapté de la victime dans l'entreprise. Les travaux scientifiques soulignent aussi l'enjeu de bénéficier du soutien du collectif de travail, notamment du personnel d'encadrement.

L'accord prévoit également la mise en place de mesures d'accompagnement d'ordre médical, psychologique ou juridique à la charge de l'entreprise.

Enfin, l'employeur doit examiner, avec les salariés et leurs représentants, les situations de harcèlement et de violence dès lors qu'elles sont constatées. Cet examen doit prendre en compte l'ensemble des causes possibles, et en particulier l'environnement de travail (mode de management, mode de fonctionnement de l'entreprise).

LA POSITION DE LA CFTC À PROPOS DE L'ANI SUR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL DU 26 MARS 2010

Plusieurs éléments ont été jugés positifs par les instances confédérales et ont conduit à une signature de l'accord.

Notamment le fait que l'accord :

- soit envisagé comme un complément à l'ANI sur le stress ;
- définit la notion de violence en distinguant violence interne et externe et la nécessité de prévenir toute violence quelle que soit son origine ;
- indique que des mesures visant l'organisation, les processus et les conditions de travail participent à la prévention des formes de violence au travail ;
- invite les branches à aider les entreprises à trouver des solutions adaptées à leur secteur professionnel ;
- rappelle que le CSE peut agir en ce domaine et proposer des actions de prévention ; le refus de l'employeur de les mettre en œuvre doit être motivé ;
- précise les modalités de soutien, en particulier médical et psychologique dont doit bénéficier une victime de violence ou de harcèlement.

L'ANI « VERS UNE POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE » DU 19 JUIN 2013

Cet ANI a été rendu obligatoire par un arrêté du 15/04/2014 (JO du 23/04/2014), mais avec la réserve de l'entrée en vigueur d'une loi transposant les dispositions conventionnelles des articles 4 et 13.

LA NÉGOCIATION SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL EST-ELLE UNE OPPORTUNITÉ POUR PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

Avec le recul, il apparaît que la négociation sur la prévention du stress au travail, de la violence et du harcèlement au travail ou des risques psychosociaux ne s'est pas très développée dans les entreprises. La négociation sur la qualité de vie au travail peut cependant être un moyen d'aborder le thème des risques psychosociaux par un dialogue social dans l'entreprise. C'était une revendication de la CFTC lors de la négociation de l'ANI du 19/06/2013, intitulé « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle ». En effet, pour la CFTC, l'enjeu de la qualité de vie au travail est l'adaptation du travail aux besoins physiologiques et psychologiques afin de créer un environnement favorable à la qualité et à la soutenabilité du travail tout au long de la vie professionnelle, lequel est une condition essentielle de la compétitivité économique de l'entreprise. Toutefois, la loi du 17/08/2015 relative au dialogue social et à l'emploi, puis les ordonnances Macron réformant le Code du travail, ont mis en œuvre des négociations périodiques sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail, risque de ne pas favoriser une prise en compte de la promotion du bien-être au travail dans la négociation (voir plus loin, p.51).

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : L'ORIGINE D'UNE NOTION

Dans les années 1960-70, les expressions « qualité de vie au travail » ou « qualité de la vie professionnelle » étaient utilisées en Amérique du Nord pour désigner les effets de l'amélioration des conditions de travail en termes de bien-être au travail. Si cette notion n'a pas été reprise, à l'époque en France, celle d'amélioration des conditions de travail a bien été consacrée par la loi du 27/12/1973, dont l'article 6 a créé l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT).

En 2001, la stratégie européenne de l'emploi s'est fondée sur le concept de qualité du travail et de l'emploi, lequel a ensuite été assimilé à la notion de qualité de vie au travail par l'ANACT, qui organise depuis 2004 une semaine de la QVT. Dans cette nouvelle conception, la QVT vise à assurer la sécurité de l'emploi et des parcours professionnels, maintenir et promouvoir la santé et le bien-être des travailleurs, développer les compétences et permettre de concilier la vie de travail et la vie hors travail.

En 2003, l'ANACT a identifié les déterminants de la QVT suivants :

- la qualité du contenu du travail (autonomie, variété des tâches, responsabilité) ;
- la qualité des relations sociales et de travail (écoute, respect, reconnaissance du travail, dialogue social) ;
- la qualité de l'environnement physique du travail (bruit, sécurité, chaleur, éclairage, etc.) ;
- la qualité de l'organisation de travail (prescription du travail, résolution des dysfonctionnements, charge de travail, pénibilité, TMS, risques psychosociaux, prévention) ;
- les possibilités de réalisation et de développement professionnel (rémunération, formation, développement des compétences, sécurité de l'emploi, validation des acquis) ;
- la conciliation entre vie privée et vie professionnelle (transports, loisirs, accès aux services, vie familiale).

Ce sont ces déterminants qui ont été repris par les signataires de l'ANI relatif à la QVT, en 2013, pour élaborer l'annexe à l'article 13 sur « les éléments descriptifs destinés à faciliter l'élaboration d'une démarche de qualité de vie au travail dans le cadre du dialogue social ».

L'ESSENTIEL DU CONTENU DE L'ANI RELATIF À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET À L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

AVERTISSEMENTS !

Cette présentation du contenu de l'ANI n'évoque pas en détail les dispositions particulières sur l'égalité professionnelle. Sur cette question, la CFTC a réalisé un guide intitulé « **Négocier l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes** ».

L'ANI QVT avait été conclu pour une « durée déterminée de trois ans » et comportait des dispositions expérimentales. Cette option a été fermée en janvier 2016. L'ANI QVT a d'ailleurs failli disparaître, parvenant au terme de sa période de validité, sans avoir fait l'objet d'un renouvellement. Mais la loi Rebsamen, promulguée le 17 août 2015, a notamment permis de formaliser les négociations autour de la QVT, même si elle l'a fait à minima. Cet accord, même s'il a atteint sa date de validité, inspire toujours grandement les accords QVT. C'est pourquoi nous l'exposons dans ce guide.

L'ANI a pour finalité **le décloisonnement des négociations obligatoires, par un accord de méthode entre l'employeur et les organisations syndicales, pour fusionner des négociations sur les thématiques qu'ils déterminent**. L'avantage pour l'entreprise est de regrouper en une seule négociation plusieurs obligations de négocier qui sont envisagées séparément dans le Code du travail. Pour les syndicats de salariés de l'entreprise, c'est l'opportunité d'y inclure des thématiques pour lesquelles il n'existe pas d'obligation de négocier, telle la prévention du stress au travail ou, plus généralement, des facteurs de risques psychosociaux.

La possibilité de dérogation aux dispositions du Code du travail suppose la réalisation d'un diagnostic pertinent et indépendant. En effet, la QVT est un thème très large qu'il est impossible de circonscrire précisément (contrairement au salaire ou au temps de travail). Pour contourner cette difficulté, il faut construire les problématiques de l'entreprise à l'aide d'une démarche de diagnostic qui présente des garanties d'indépendance vis-à-vis de l'employeur et de pertinence des indicateurs utilisés. En participant à la définition des problématiques, les salariés et leurs représentants pourront élaborer une solution par le dialogue social.

À noter ! L'article 22 de l'ANI prévoyait la mise en place d'un **comité de suivi** ayant pour objectif de prendre connaissance des expérimentations portant sur l'amélioration de la qualité de vie au travail menées par les branches ou les entreprises. Il devait s'appuyer sur celles-ci pour procéder à l'évaluation de la mise en œuvre de l'accord et proposer des évolutions ultérieures de son contenu. Ce comité n'a pas été mis en place.

La CFTC a appelé à mettre en place ce comité de suivi et à faire le bilan de la négociation sur la qualité de vie au travail.

OBJET DE L'ANI RELATIF À LA QVT ET À L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE (TITRE I)

L'accord a de multiples objets qui sont :

- de favoriser l'égalité d'accès à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle pour tous les salariés ;
- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension des enjeux de la qualité de vie au travail en termes d'amélioration de la qualité de l'emploi, du bien-être au travail et de la compétitivité de l'entreprise, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants ;
- de faire de la qualité de vie au travail l'objet d'un dialogue social organisé et structurant ;
- de fournir aux employeurs et aux salariés et à leurs représentants un cadre qui permette d'identifier les aspects du travail sur lesquels agir pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés au quotidien et l'égalité professionnelle ;
- de permettre, par une approche systémique, d'améliorer la qualité de vie au travail et les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et donc la performance économique de l'entreprise.

DÉLIMITATION DE LA NOTION DE QVT (ARTICLES 1 ET 2)

L'accord tente de délimiter la notion de qualité de vie au travail sans en donner une définition précise. En effet, elle dépend d'une construction sociale dans l'entreprise qui résulte à la fois de la manière dont elle est perçue par les salariés, leurs représentants, la hiérarchie et l'employeur, ainsi que des caractéristiques de l'entreprise (nature de l'activité, taille, organisation du travail, etc.). Toutefois, deux paragraphes de l'article 1 apportent des précisions utiles pour comprendre cette notion de la QVT :

« Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication,

le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. »

« Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mises en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée. »

Par ailleurs, cet article 1 précise que l'égalité professionnelle, la mixité des emplois, et la lutte contre les discriminations sont également intégrées à la qualité de vie au travail, rendant ainsi cette notion transversale au champ des conditions de travail et à celui de l'emploi. Cependant, il existe un risque que les questions de lutte contre les discriminations illicites prennent le pas sur l'amélioration des conditions de travail et la protection de la sécurité et de la santé au travail.

L'article 2 précise les éléments qui participent de la QVT. Cette liste d'« éléments descriptifs de la qualité de vie au travail », comme désignés dans l'intitulé de l'article, peut être utilement rapprochée de la liste des indicateurs qui permettent d'identifier les facteurs de stress dans l'entreprise, figurant à l'article 4 de l'ANI sur le stress au travail. Ainsi conçue, la QVT a vocation à intégrer le thème du stress au travail ; mais l'ANI relatif à la QVT ne va pas jusqu'à rendre obligatoire la négociation sur le stress au travail (voir art. 13, §2 : « les organisations signataires du présent accord souhaitent que les entreprises prennent en compte les acquis des accords nationaux interprofessionnels précités sur le stress ainsi que sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail »).

FAVORISER L'EXPRESSION DES SALARIÉS SUR LEUR TRAVAIL (ARTICLE 12)

L'expression des salariés sur leur travail a été un enjeu important de la négociation. La CFTC considère qu'il faut rendre effective la participation des travailleurs dans l'entreprise : pour cela, il faut en préciser les modalités pratiques et veiller à respecter les prérogatives des institutions représentatives du personnel. Pour la CFTC, la participation des travailleurs doit s'entendre comme le droit d'exprimer un point de vue et de peser sur les décisions de l'employeur. Elle est indirecte, lorsqu'elle est assurée par des représentants des salariés, élus ou désignés. Elle est directe, lorsque les travailleurs s'expriment eux-mêmes collectivement. La loi confère aux travailleurs, depuis 1982, un droit à l'expression directe et collective sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation du travail (art. L. 2281-1 du Code du travail). Mais ce droit n'a pas eu un grand succès, probablement parce qu'il est subordonné à la conclusion d'un accord d'entreprise et que, dans ses modalités pratiques, ce droit à l'expression ne s'adresse pas au dirigeant de l'entreprise mais à un encadrement de proximité qui n'est pas en mesure de faire

remonter le point de vue des travailleurs. Ce droit d'expression collectif était considéré, à son origine, comme un instrument de démocratisation des relations sociales et donc de rééquilibrage des rapports de pouvoir dans l'entreprise. Pour cela, il s'adresse nécessairement à celui qui dispose d'un pouvoir sur l'organisation du travail.

L'ANI relatif à la QVT n'a pas précisé les modalités d'exercice du droit d'expression des salariés, lesquelles dépendent toujours des résultats de la négociation dans l'entreprise. En revanche, son article 12 donne quelques indications pour guider les négociateurs dans l'entreprise. Il indique que l'expression des salariés se matérialise par **des espaces de discussion s'organisant sous la forme de groupes de travail entre salariés d'une entité homogène** de production ou de réalisation d'un service. Ces groupes de travail ne sont pas nécessairement animés par la hiérarchie, mais peuvent s'organiser en présence d'un référent métier ou d'un facilitateur chargé d'animer le groupe et d'en restituer l'expression. Dans ce cas, le déroulement du groupe de travail comporte un temps en présence de la hiérarchie. L'ANI précise aussi qu'il est également possible de mettre en place un **espace de discussion pour les managers**.

Il s'agit de donner aux salariés les moyens de se réaliser dans le travail en restaurant des espaces de discussion et d'autonomie dans le travail. Ces espaces de discussion sur les pratiques professionnelles, organisés sous la forme de groupes de travail sur le métier ou sur le modèle des cercles de qualité, ont pour but, non pas de démocratiser les relations sociales, mais de créer des lieux où développer un retour collectif sur le travail et sur la qualité du métier, afin de favoriser l'appropriation des pratiques professionnelles et de prévenir les conflits au travail. Il s'agit, comme le précise le rapport, de faire en sorte que le salarié ne soit plus seul face à son problème.

Il appartient aux négociateurs de l'entreprise de déterminer si l'espace de discussion doit être conçu comme un instrument de l'expression d'un point de vue collectif sur le travail afin de redonner aux salariés un pouvoir d'agir garant de leur bonne santé et de la qualité du travail, ou un moyen de trouver un soutien des collègues et de la hiérarchie face aux difficultés rencontrées dans leur travail.

L'ANI penche plutôt vers la première conception car il précise que « les restitutions validées par le groupe (de travail) sont portées à la connaissance de la hiérarchie et des institutions représentatives du personnel » et qu'elles « peuvent fournir à l'employeur, des éléments de réflexion sur, d'une part, d'éventuelles évolutions de l'organisation du travail tournée vers davantage d'autonomie et d'autre part, sur le rôle et les moyens du management. »

L'ANI rappelle que le droit d'expression des salariés sur leur travail ne doit pas faire obstacle aux attributions des instances représentatives du personnel ou au pouvoir hiérarchique de l'encadrement, et inversement, ceux-ci doivent veiller à respecter ces possibilités d'expression des salariés.

À noter ! L'espace de discussion n'a pas pour rôle d'identifier les facteurs de risques psychosociaux et encore moins d'évaluer les risques. Toutefois, il peut devenir un instrument de la participation des travailleurs dans la démarche de prévention des risques professionnels car ils : «disposent des connaissances et de l'expérience de leur propre situation de travail et des risques qu'elle engendre» (Circulaire n°6-DRT du 18/4/2002 relative au document unique retranscrivant les résultats de l'évaluation des risques). La nécessité de cette participation des travailleurs à la démarche de prévention des risques est aussi rappelée à l'article 5 de l'ANI sur le stress au travail.

UN ACCORD DE MÉTHODE POUR NÉGOCIER SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (ARTICLE 13)

La négociation sur la qualité de vie au travail repose sur un découplage des négociations obligatoires par un accord de méthode. Celui-ci permettra, à titre expérimental, une fusion des négociations pour les thématiques choisies par les signataires d'un tel accord. La possibilité d'une négociation sur la qualité de vie au travail sera examinée, la plupart du temps à la demande de l'employeur, lors de l'une des réunions organisées dans le cadre des négociations annuelles obligatoires.

VALIDITÉ DE L'ACCORD

Une majorité qualifiée (plus de 50% des suffrages exprimés aux dernières élections du personnel) sera requise pour la validité de l'accord de méthode, ce qui permet d'éviter la possibilité d'exercer un droit d'opposition.

PARTIES À LA NÉGOCIATION

Les signataires de l'accord de méthode devront définir les modalités de la négociation et les ressources des délégations. À défaut, la composition et les moyens de la délégation d'un accord sur la qualité de vie au travail sera équivalente à celle prévue par le Code du travail pour une négociation obligatoire. Toutefois, l'article 13 prévoit la possibilité de faire varier la composition de la délégation, au cours de la négociation, afin d'associer des sachants, salariés de l'entreprise : « Pour la négociation d'un tel accord, le ou les délégués syndicaux de chaque organisation syndicale représentative dans le champ de l'accord pourront, pour compléter leur délégation en l'application de l'article L 2232-17 du code du travail, faire appel, en cours de négociation, à des salariés différents en fonction

des thèmes de négociation retenus au moment où ceux-ci seront abordés, sans que cette possibilité conduise à dépasser le nombre maximum de membres par délégation prévu à l'article L.2232-17 précité. »

« La délégation de chacune des organisations représentatives parties à des négociations dans l'entreprise comprend le délégué syndical de l'organisation dans l'entreprise ou, en cas de pluralité de délégués, au moins deux délégués syndicaux. »

« Chaque organisation peut compléter sa délégation par des salariés de l'entreprise, dont le nombre est fixé par accord entre l'employeur et l'ensemble des organisations mentionnées au premier alinéa. À défaut d'accord, le nombre de salariés qui complète la délégation est au plus égal, par délégation, à celui des délégués syndicaux de la délégation. Toutefois, dans les entreprises pourvues d'un seul délégué syndical, ce nombre peut être porté à deux. » (article L. 2232-17)

CONTENU DE L'ACCORD

Le contenu de l'accord de méthode est défini par les signataires eux-mêmes.

L'ANI relatif à la QVT précise cependant qu'il pourra porter notamment sur les points suivants :

- « un diagnostic, tel que précisé à l'article 14 du présent accord, permettant de spécifier les thèmes de négociation retenus » ;
- « la définition, l'élaboration et la mise en œuvre d'actions collectives et individuelles portant, en fonction du diagnostic prévu à l'alinéa ci-dessus et de la situation de l'entreprise, sur les thèmes participant de la qualité de vie au travail » ;
- « les modalités des dispositions visant à favoriser l'expression directe des salariés sur leur travail, l'amélioration des processus de leur travail, les marges d'autonomie dont ils pourraient disposer. Ces modalités pourront faire l'objet d'expérimentations. Ces expérimentations tiendront compte des spécificités de certains publics et des entreprises » ;
- « les indicateurs de suivi prévus à l'article 15 du présent accord. »

Selon l'ANI relatif à la QVT, ce sont les négociateurs qui déterminent les thèmes relevant de la négociation sur la qualité de vie au travail. Il s'agit de thèmes pour lesquels il existe une obligation de négocier, mais aussi de tous les autres thèmes pertinents au regard de la situation de l'entreprise, comme la prévention

du stress au travail ou l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Les thèmes qui ne seront pas retenus dans l'accord sur la qualité de vie au travail resteront, le cas échéant, assujettis à une obligation de négocier. Il existe toutefois une exception à l'autonomie des signataires. En effet, l'article 13 précise qu'un accord sur la qualité de vie au travail : « ne peut faire échec aux dispositions en vigueur sur la négociation annuelle obligatoire sur les salaires. ».

Important ! Pour la CFTC, la réalisation d'un diagnostic est un préalable indispensable à la négociation d'un accord sur la QVT. Il est donc nécessaire de prévoir un délai suffisant pour cela entre la signature de l'accord de méthode et le début des réunions de négociation de l'accord sur la QVT.

LE DIAGNOSTIC PRÉALABLE (ARTICLE 14)

Ce diagnostic préalable, qui est une proposition de la CFTC, repose sur l'idée que la négociation doit se fonder d'abord sur une analyse documentée de la situation de l'entreprise, en lien avec les préoccupations des travailleurs dans leur travail, en dehors de la seule question salariale. Il s'agit, au-delà du simple accès aux informations pertinentes, d'identifier et de se représenter les questions sociales, posées au sein de l'entreprise, en lien avec les transformations de sa production, de son organisation et des processus de travail. C'est en ce sens qu'il faut comprendre le deuxième paragraphe de l'article 14 qui précise que : « Le diagnostic préalable doit permettre de déterminer les enjeux propres à l'entreprise en matière de qualité du travail, de qualité de vie au travail et de conciliation des temps. Qualitatif et quantitatif, il doit être établi selon des modalités réalisables quelle que soit la taille de l'entreprise, en croisant notamment les éléments déjà existants dans l'entreprise. »

Les éléments pertinents pour élaborer ce diagnostic préalable sont :

- les règles applicables dans les domaines des conditions de travail, de l'égalité professionnelle et de la conciliation des temps ;
- les conventions et les accords collectifs, ainsi que les plans d'actions d'entreprises ou autres dispositifs traitant de questions relatives à la QVT (stress, diversité, seniors, GPEC...) ;
- des informations transmises aux institutions représentatives du personnel dans le document unique ou la base de données économiques et sociales, ainsi que celles transmises lors de négociations collectives précédentes ; ces informations devront intégrer, si possible, une approche par sexe ;
- des avis du CSE (ou des anciens CHSCT et comité d'entreprise) ;
- des indicateurs de qualité de vie au travail.

Ce diagnostic est réalisé conjointement par les représentants du personnel et ceux de l'employeur. Ils peuvent aussi faire appel à un ou des organismes extérieurs. En tout état de cause, les salariés seront informés de la réalisation de ce diagnostic et pourront y participer.

Important ! La base de données économiques et sociales ou, d'une manière plus détaillée, le bilan social (art. R. 2323-17 C. trav.) dans les entreprises de plus de 300 salariés comporte déjà la plupart des éléments d'informations nécessaires pour établir les indicateurs de la QVT et réaliser le diagnostic préalable. De même, le rapport annuel de situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes (pour les entreprises de moins de 300 salariés, voir l'article R. 2323-9 C. trav., et pour celles de plus de 300, l'article D. 2323-12 C. trav.) comporte aussi les éléments d'informations pour documenter une approche par sexe.

LA LISTE DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (ARTICLE 15)

Les indicateurs seront définis et partagés par les signataires de l'accord de méthode. Leur nature dépend du choix des thèmes dans l'accord de méthode. Leur finalité est de permettre d'évaluer la mise en œuvre d'actions concrètes dans l'entreprise.

Ces indicateurs concernent soit la perception des salariés, soit le fonctionnement de l'entreprise, soit la santé au travail.

À titre d'exemple, l'article 15 donne la liste suivante :

- les relations sociales et de travail ;
- le contenu et la qualité du travail ;
- l'environnement physique de travail ;
- la réalisation et le développement professionnel ;
- l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes ;
- la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- la mixité des emplois ;
- les modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail.

Important ! Pour renseigner les indicateurs, il convient d'utiliser en priorité les données issues du bilan social, de la base de données économiques et sociales, du rapport de situation comparée ou du document unique même si elles peuvent être complétées par des données subjectives tirées d'enquêtes auprès des salariés.

Il faut cependant garder à l'esprit que ces enquêtes, menées pour élaborer un baromètre social, sont des instruments de gestion des ressources humaines (évaluation du climat social, anticipation de risques sociaux, mesure de

satisfaction des salariés, suivi de projet, accompagnement en transformation d'entreprise) qui se parent actuellement des atouts du bien-être au travail. Si ces enquêtes sont privilégiées, l'identification de l'ensemble des facteurs de risques psychosociaux ne pourra pas être réalisée. En outre, les résultats de ces enquêtes peuvent permettre à l'employeur de délimiter les enjeux et les thèmes de la négociation sur la qualité de vie au travail en évitant les sujets qu'il ne souhaite pas aborder.

L'ARTICLE 19 DE LA LOI N° 2015-994 DU 17 AOÛT 2015 RELATIVE AU DIALOGUE SOCIAL ET À L'EMPLOI

Depuis la loi n° 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi, dite loi Rebsamen, et les ordonnances Macron réformant le Code du travail, le Code du travail a réorganisé les règles de la négociation collective d'entreprise selon le triptyque « Ordre public », « Champ de la négociation collective » et « Dispositions supplétives ». La QVT fait partie des thèmes d'ordre public.

LES DISPOSITIONS D'ORDRE PUBLIC DANS LES NÉGOCIATIONS OBLIGATOIRES D'ENTREPRISE

Dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives, l'employeur doit engager, au moins une fois tous les 4 ans (si un accord collectif portant sur la périodicité des négociations obligatoires a été conclu) :

- une négociation sur la rémunération (notamment les salaires effectifs), le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée dans l'entreprise ;
- une négociation sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, portant notamment sur les mesures visant à supprimer les écarts de rémunération et la qualité de vie au travail (art. L. 2242-1 C. trav.) ;
- dans les entreprises et groupes d'entreprises d'au moins 300 salariés ainsi que dans les entreprises et groupes d'entreprises de dimension communautaire (au sens des articles L. 2341-1 et L. 2341-2 du Code du travail) comportant au moins un établissement ou une entreprise de 150 salariés en France, une négociation sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (art. L. 2242-2 C. trav.) ;
- une négociation d'un accord dans les entreprises exposées à certains facteurs de risques professionnels, obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2019 (art. L. 4163-2 et L. 4162-1. C. trav.).

La loi détermine également les thèmes de cette négociation sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail dans un nouvel article L. 2242-8 du Code du travail :

« La négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte sur :

« 1° L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés ;

« 2° Les objectifs et les mesures permettant d'atteindre l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment en matière de suppression des écarts de rémunération, d'accès à l'emploi, de formation professionnelle, de déroulement de carrière et de promotion professionnelle, de conditions de travail et d'emploi, en particulier pour les salariés à temps partiel, et de mixité des emplois. (...)

« 3° Les mesures permettant de lutter contre toute discrimination en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle ;

« 4° Les mesures relatives à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, notamment les conditions d'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, les conditions de travail et d'emploi et les actions de sensibilisation de l'ensemble du personnel au handicap ; »

La négociation sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail n'est donc plus subordonnée à un accord de méthode et elle est désormais obligatoire dans toutes les entreprises d'au moins 50 salariés. La CFTC regrette l'introduction à minima de la QVT depuis la loi Rebsamen dans le Code du travail. L'approche proposée est beaucoup plus restrictive que celle de l'ANI. Elle ne vise qu'à mettre en place des actions concrètes et précises. La réglementation aujourd'hui n'impose en aucune façon d'adopter une approche stratégique et organisationnelle de la QVT, l'approche se limite au cadre du droit du travail là où l'ANI proposait une approche systémique le dépassant.

Ainsi, la loi laisse le soin aux entreprises de décider si ces NAO doivent donner suite à la mise en place d'une politique QVT systémique dont le socle serait un accord issu des NAO ou, au contraire, de se concentrer sur ces 4 principaux points de négociation sans pour autant envisager une approche stratégique ou systémique.

L'obligation de négocier n'est pas assortie d'une obligation de résultat. À l'issue de la négociation, soit un accord d'entreprise est conclu entre les parties, soit aucun accord n'est conclu et un procès-verbal de désaccord est établi.

Par ailleurs, le législateur reformule la liste des thèmes pour en retirer certains, comme la durée et l'organisation du temps de travail et la mobilité professionnelle, et y inclure d'autres, comme la lutte contre les discriminations. Il en résulte que l'objet de la négociation sur la qualité de vie au travail s'éloigne encore plus de la conception des signataires de l'ANI.

Désormais la négociation sur la qualité de vie au travail portera plus sur des questions d'emploi que sur des questions relatives au travail. Dès lors, la qualité de vie au travail consistera plutôt à lever les obstacles à l'accès à l'emploi pour certaines catégories de salariés qu'à promouvoir la santé et le bien-être au travail, notamment par la prévention des risques psychosociaux, ou de sécuriser le parcours professionnel, par le développement des capacités de travail tout au long de la vie professionnelle. Ainsi, l'égalité professionnelle et la conciliation des temps de vie visent à accroître la proportion de femmes sur le marché du travail. De même, les mesures relatives à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés visent aussi à accroître leur participation à la vie professionnelle. Enfin, la lutte contre les discriminations vise à lutter contre les obstacles à l'accès à l'emploi. Le seul thème qui aborde indirectement la question du travail est l'exercice du droit d'expression des salariés.

On peut considérer que la discrimination, l'impossibilité de concilier la vie professionnelle et la vie personnelle, les inégalités salariales subies par les femmes, le plafond de verre dans la carrière professionnelle des femmes sont aussi des facteurs importants de risques psychosociaux. Cependant, **cette nouvelle approche de la qualité de vie au travail ne permet pas une identification des facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation et aux processus de travail, aux conditions de travail, à la communication, à la sécurité professionnelle, etc.** En effet, en supprimant l'accord de méthode préalable à la négociation sur la QVT, la loi du 17 août 2015 et les ordonnances Macron ne reprennent plus ni la réalisation d'un diagnostic préalable, qui aurait permis de déterminer les enjeux propres à l'entreprise en matière de qualité du travail, de qualité de vie au travail et de conciliation des temps, ni la liste d'indicateurs destinés à évaluer la mise en œuvre des actions prévues par l'accord.

ANNEXES

POUR ALLER PLUS LOIN

SITES INTERNET

- Site de la CFTC : www.cftc.fr
- Site de l'Anact (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) : www.mieuxvivreautravail.anact.fr
- Site du ministère : www.travailler-mieux.gouv.fr
- Site de l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité) : www.inrs.fr

PRINCIPAUX SIGLES

AGEFIPH	association de gestion du fonds pour l'insertion de personnes handicapées
ANACT	agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
ANSES	agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail
ARACT	agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail
CARSAT	caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (ex-CRAM)
CAT-MP	commission des AT-MP
COCT	conseil d'orientation des conditions de travail
CGSS	caisse générale de sécurité sociale (dans les DOM)
CTN	comité technique national
CTR	comité technique régional
DRP	direction des risques professionnels de la CNAM
DIRECCTE	direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
INRS	institut national de recherche et de sécurité
IPRP	intervenant en prévention des risques professionnels
OIT	organisation internationale du travail
OMS	organisation mondiale de la santé
OPPBTP	organisme professionnel de prévention du BTP
PRST	plan régional de santé au travail
SIST	service inter-entreprises santé au travail
SST	service de santé au travail

Ce document sur la prévention des risques professionnels a bénéficié
du concours financier de la branche Accidents du Travail et Maladies Professionnelles
de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés.

Rédaction
Sébastien Garoutte

Supplément à Lettre confédérale

Octobre 2019
Imprimeur : Imprimerie de La Centrale
Maquette : Céline Dulauroy
Illustration de couverture : © Mykola



NÉGOCIER UN ACCORD SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX