

Réussir la prévention des risques psychosociaux

Le dialogue social

levier principal



**l'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS
Bourgogne et Franche-Comté

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bourgogne
& Franche-Comté

Présentée sous forme de témoignages d'entreprises et de références incontournables en santé et sécurité au travail, cette brochure est destinée aux entreprises. Elle contribuera au développement d'actions de prévention centrées sur la qualité des relations humaines et organisationnelles.



Quelques témoignages d'entreprises* sur le dialogue social :

« C'est l'envie de travailler ensemble, même si ce n'est pas toujours facile »

« La nécessité d'un engagement réciproque pour permettre le dialogue »

« Au départ, il faut avoir un objectif commun et créer des espaces de paroles »

« Être tous d'accord pour parler du travail réel »

« Être convaincu de la nécessité d'y aller »

« Si la direction pense que c'est important, ça marchera »

« C'est l'écoute »



Quelques repères utiles

La prévention des risques professionnels : c'est une démarche projet qui implique, comme le précise la circulaire DRT (1) du 18 avril 2002, un processus dynamique avec la participation des acteurs, l'évaluation des risques liés au travail réel, et la mise en œuvre d'actions variées pour diminuer les risques et protéger la santé des salariés.

> Extrait de la circulaire du 18/04/2002



(1) Ministère de l'emploi et de la solidarité- Direction des relations du travail, circulaire DRT n°6 du 18 avril 2002

Le dialogue social

Quelques définitions



Pour certains c'est :

« De bonnes relations sociales avec les partenaires sociaux, la direction, l'encadrement de proximité, le ou les services de santé au travail.. »

« Le dialogue social pour la prévention des risques psychosociaux doit s'aborder globalement, ce n'est pas juste l'interface entre la direction et les instances représentant le personnel »

« Le dialogue social doit s'inscrire dans la culture de l'entreprise »

« S'il y a dialogue social, alors il y a confiance et s'il y a confiance, alors il y a dialogue »



Pour d'autres c'est la référence au code du travail :

« Tout projet ... qui porte sur les relations individuelles et collectives du travail, l'emploi et la formation professionnelle et qui relève du champ de la négociation ... fait l'objet d'une concertation préalable avec les organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel en vue de l'ouverture éventuelle d'une telle négociation. »



Quelques repères utiles

Extrait de l'art 3 de la LOI n°2008-67 du 21 janvier 2008

La définition donnée par l'OIT (2) « inclut tous les types de négociation, de consultation ou simplement d'échanges d'informations entre les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs sur les questions présentant un intérêt commun relatif à la politique économique et sociale la concertation peut être informelle ou institutionnalisée..... le dialogue social peut prendre diverses formes, depuis le simple échange d'informations jusqu'aux formes les plus abouties.

(2) l'Organisation mondiale de la santé <http://www.ilo.org/public/french/dialogue/ffpdial/areas/social.htm>

Le dialogue social

Cela va de soi !



Quelques difficultés rencontrées :



« Le syndicat majoritaire a refusé de participer au groupe de pilotage dans un premier temps »

« On ne peut pas être juge et parti »

« Les rapports agressifs, le désinvestissement, les réticences en interne »

« Climat délétère, autoritarisme, crainte du dialogue »



Des conditions de réussite à installer :



« La direction et les délégués du personnel ont sérieusement pris en main le sujet »

« Des moments et des espaces de dialogue ont été créés »

« Un responsable de projet avec des collectifs consultés »



Les préconisations de l'Assurance maladie-risques professionnels :

reposent sur 3 valeurs essentielles (3) :

- **la personne** :

c'est la valeur essentielle dans l'entreprise ;

- **la transparence** :

la clarté des objectifs, l'engagement, la communication ;

- **le dialogue social** :

impliquer les salariés, impliquer les instances représentatives des salariés.

(3) Inrs, valeurs essentielles et bonnes pratiques en prévention ; ED902



Quelques actions reflétant la réalité du dialogue social dans les entreprises :

« Nous avons réuni des compétences collectives pour constituer des groupes : identification des acteurs, légitimité, capacité de dialogue »

« Nous avons organisé des temps de travail, pas forcément uniquement avec les représentants du personnel, et pas forcément à date fixe... mais plutôt en fonction des événements comme, par exemple, au moment de l'obligation de construire un projet social. On s'est appuyé sur le document unique.

On avait construit des groupes de travail co-animés par les représentants du personnel et de la direction »

« On a mis en place un dispositif de « formation - action » dans les secteurs pour étudier les problèmes et rechercher les solutions, rendre plus autonome »

« On a clarifié les rôles des différents acteurs »

« On fait régulièrement des bilans à plus un an »



Rappel des obligations du code du travail : art L 4121-2 (4)

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

1 - des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;

2 - des actions d'information et de formation ;

3 - la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

(4) Code du travail, titre II, principes généraux de prévention, Chapitre 1er, obligations de l'employeur

Le dialogue social



Avec des résultats obtenus en santé et sécurité au travail :

- qui allient la performance économique et sociale de l'entreprise
- qui font perdurer le dialogue
- qui engagent chacun dans une démarche globale d'amélioration
- et qui font évoluer l'organisation en l'améliorant



Confirmés par des études scientifiques :

- la Dares (5) lors d'une étude en 2013, nous indique que l'absentéisme augmente fortement en fonction des contraintes physiques et psychosociales auxquelles sont exposés les salariés
- E. Sellier (6), dans son article « le dialogue social, un élément de performance de l'entreprise », met l'accent sur la cohésion et le moral des salariés qui sont supposés améliorer l'intensité et la qualité du travail et par conséquent la performance et l'organisation.
- C.Trontin (7) a évalué en 2000 le coût du stress en France. Il varie de 830 millions à 1656 millions et représente 20% du budget de la branche ATMP



La finalité de la prévention des risques :

la santé au travail :

«...un état de complet bien être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Définition du préambule de 1946 à la Constitution de l'OMS (8)

(5) Publication de la Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques, n°009, février 2013

(6) Les cahiers du CERGOR, n°03/02-avril 2003, université Paris I Panthéon Sorbonne

(7) Inrs, dpt l'homme au travail, GC/INPES, les journées de la prévention, Paris, 10 avril 2008

(8) Actes officiels de l'Organisation mondiale de la santé, n°2, page 100

Et pour aller plus loin



A votre disposition :

Des formations de l'Assurance-maladie risques professionnels

(à consulter sur le site www.carsat-bfc.fr/formation)

- mettre en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels
- participer à la prévention des risques psychosociaux
- s'initier à la prévention des RPS

Des intervenants conventionnés par la Carsat Bourgogne et Franche-Comté, pour vous accompagner dans votre démarche

(coordonnées disponibles sur le site [www.carsat-bfc.fr/sante au travail](http://www.carsat-bfc.fr/sante_au_travail))

- d'évaluation des risques psychosociaux dans le cadre du document unique
- s'initier à une démarche participative en prévention
- faire une analyse approfondie des risques psychosociaux
- animer des groupes de travail pour rechercher des solutions

Ils sont qualifiés en psychologie, en ergonomie ou en organisation du travail.

Ils partagent les principes déontologiques et les valeurs éthiques suivantes :

- NE PAS NUIRE : Intervenir dans le respect des droits fondamentaux des personnes
- CONFIDENTIALITÉ : Préserver l'anonymat des données recueillies et retransmises
- COMPÉTENCE : Etre capable d'explicitier ses références théoriques
- TRANSPARENCE DU PROCESSUS DE TRAVAIL : Communiquer tout au long de l'intervention
- RESPECT DU CONTRAT : Rester indépendant

Des outils et méthodes de prévention RPS à télécharger :

- Sur le site www.carsat-bfc.fr
- Sur les sites www.inrs.fr
- Sur le site du ministère du travail : www.travailler-mieux.gouv.fr
- Sur le site www.anact.fr

*les témoignages sont issus de la journée d'échanges sur la prévention des risques psychosociaux. « Direction et représentants du personnel : quel dialogue ? quelles expériences ? » organisée par la Carsat et son réseau d'intervenants conventionnés, le 10 décembre 2013 à Dijon. Cette journée regroupait 60 personnes, dirigeants et représentants du personnel, d'entreprises de secteurs d'activité variés, transports, métallurgie, social, bâtiment, administration.