

# SOCIAL SOLUTIONS<sup>+</sup> & PARTENAIRES

---

*Cabinet Social Solutions et Partenaires*

Accompagnement social des transformations des organisations, amélioration des conditions de travail et prévention des risques professionnels

---

## **GUIDE SIMPLIFIE A L'USAGE DES CHSCT**

**« FAIRE FACE AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX »**

5 rue de Castiglione  
75001 PARIS  
49 cours Léopold  
54000 NANCY

---

**Edition du 22 janvier 2017**  
Réf : SSP/BC/Guide CHSCT

---

**SOCIAL SOLUTIONS<sup>+</sup>  
& PARTENAIRES**

Social Solutions & Partenaires  
5 rue de Castiglione – 75001 PARIS  
49 cours Léopold – 54000 NANCY  
SA au capital de 4 000,00 €  
Siret 751 558 859 00011  
Code NAF : 7022Z

N° Déclaration d'Activité : 11 75 53172 75  
Contact :  
Pascal DELMAS – pascal.delmas@socialsolu.com - 06 20 39 78 41  
Bruno CHANU – bruno.chanu@socialsolu.com – 06 43 55 45 15

*Que l'on soit nouvellement désigné ou représentant expérimenté, la question de l'exposition des salariés aux risques psychosociaux, est souvent délicate à appréhender pour les membres du CHSCT.*

*D'abord, parce que, contrairement aux risques physiques, les risques psychosociaux concernent des sujets plus difficiles à cerner pour tout un chacun : la « psyché » et le social.*

*Ensuite, parce que, contrairement aux risques physiques, les risques psychosociaux sont toujours plurifactoriels, (c'est-à-dire qu'il n'y a jamais une seule cause, mais toujours plusieurs causes), qui peuvent être individuelles ou collectives, personnelles ou liées au travail, ce qui rend l'étude plus difficile à mener.*

*Enfin parce que les directions sont souvent dans le même état de méconnaissance, ou de difficultés d'appréhension de ces problématiques. Plutôt qu'interroger leur organisation du travail, elles ont parfois tendance à répondre à leurs obligations de sécurité de la manière la plus limitée possible (présence plus ou moins documentée des RPS dans le DUER), sans véritablement investir les questions, voire en se réfugiant, parfois, dans le déni.*

*Afin de vous aider à savoir agir ou réagir face à une situation chronique ou à une situation d'urgence, le réseau Social Solutions et Partenaires, met à votre disposition ce petit guide simplifié.*

*Les intervenants du réseau sont à votre disposition pour répondre à vos questions et écouter vos besoins pour élaborer des dispositifs d'intervention appropriés.*

*L'équipe Social Solutions et Partenaires*

## I- Comment agir comme représentants du personnel au CHSCT ?

---

### Sensibiliser les acteurs internes

La prévention des risques psychosociaux fait partie des missions du CHSCT pour contribuer à la protection de la santé physique et mentale des travailleurs.

Votre place en tant que représentants du personnel au CHSCT va être d'autant plus importante que vous pourrez être amenés, dans un premier temps, à combattre le fait même que des risques psychosociaux puissent exister dans votre établissement ou à porter un jugement sur les plans d'action de votre Direction visant à les réduire ou les prévenir.

Vos modalités d'actions vont dépendre de l'état de votre entreprise/établissement au regard de ces risques.

### Agir dans le cadre de la démarche de prévention des risques professionnels

- Se former, en tant que membres du CHSCT, à la prévention des risques psychosociaux.
- Mettre à l'ordre du jour, régulièrement, des réunions de CHSCT la thématique des risques psychosociaux.
- Proposer en CHSCT la réalisation d'une « cartographie des risques psychosociaux » afin d'actualiser le document unique et de mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées.
- Réaliser un état (pertinence, validité...) des indicateurs d'alerte et assurer un suivi trimestriel.
- Sensibiliser l'ensemble du personnel de l'entreprise sur la thématique afin d'engager une réflexion interne (réunion, communication, etc.).
- Travailler régulièrement avec votre service de santé au travail (médecin du travail, infirmière – s'il y a...) sur cette question en l'interpellant.
- Assurer une bonne communication entre CHSCT et CE/DUP ( ce comité peut d'ailleurs missionner le CHSCT afin de l'aider dans sa propre mission sur les conditions de travail).

### Agir en cas de situations dégradées impliquant la notion de danger « grave »

- Lancer un droit d'alerte dans le cadre de la procédure de « danger grave et imminent » (Art L. 4131-2, L. 4132-2 et L. 4131-3 du Code du Travail).
- Inscription de cette alerte dans le registre spécial de consignation des dangers graves et imminents.
- Rassembler l'ensemble des traces écrites disponibles (PV CHSCT, rapport médecin du travail, plaintes écrites des salariés, indicateurs RH, etc.).
- Réalisation d'une enquête CHSCT conjointement avec la direction (Art L.4612-5).
- Tenir une réunion extraordinaire de CHSCT et demander la mise en œuvre de mesures correctives et préventives.

- Saisir l'inspection du travail en cas de désaccord avec l'employeur.
- Contacter un expert agréé pour avoir un avis et être éventuellement appuyé pour la rédaction de la délibération dans le cas où vous décidez d'avoir recours à une expertise.

### **Quelques conseils pour agir si le problème a du mal à être reconnu**

- Etre vigilants sur le vocabulaire utilisé au sein de votre entreprise. Privilégier le terme « risques psychosociaux » par rapport à d'autres expressions, telles que « souffrance au travail », « harcèlement », etc.
- Demander la création d'un groupe de travail spécifique sur cette thématique.
- Prendre appui sur les travaux de l'INRS et de l'ANACT pour situer les enjeux de prévention.
- Rappeler à l'employeur les exigences réglementaires d'évaluation des risques professionnels et d'actualisation annuelle du document unique / Demander une cartographie des risques psychosociaux. Etre vigilant lors de la rédaction des 2 avis annuels du CHSCT sur le bilan HSCT de l'année écoulée et sur le plan annuel (année à venir) d'amélioration des conditions de travail (suite à réévaluation du DUER)
- Développer des outils spécifiques au CHSCT pour les risques psychosociaux : grille des indicateurs d'alerte, méthodologie d'analyse des accidents ou presque accident, etc.
- Repérer les indicateurs d'alerte pour engager le débat en réunion de CHSCT : absentéisme, accident du travail, turn-over, alerte du médecin du travail, « malaise » sur le lieu de travail, évolution des remontées des salariés, etc.
- Anticiper l'apparition des risques lors de tout changement important d'organisation (rythmes de travail, modification des organisations de travail, changement d'espaces de travail, après plan social, introduction de nouvelles formes de management de type « lean » ou « à distance »...)
- Garder une trace écrite de tous les événements internes à l'entreprise pouvant avoir un lien avec les risques psychosociaux.
- Favoriser la participation des salariés en communiquant sur le sujet.
- Prendre contact avec votre Inspection du Travail ou / et votre Contrôleur de la CARSAT (CRAM en Ile de France)

### **Les principales modalités d'action du CHSCT prévues par la loi**

#### **La mission d'analyse des risques professionnels**

**SOCIALSOLUTIONS**  
& PARTENAIRES

Social Solutions & Partenaires  
5 rue de Castiglione – 75001 PARIS  
49 cours Léopold – 54000 NANCY  
SA au capital de 4 000,00 €  
Siret 751 558 859 00011  
Code NAF : 7022Z

N° Déclaration d'Activité : 11 75 53172 75

Contact :

Pascal DELMAS – pascal.delmas@socialsolu.com - 06 20 39 78 41  
Bruno CHANU – bruno.chanu@socialsolu.com – 06 43 55 45 15

Au titre de l'article R.4612-1 du code du travail, le CHSCT peut se voir attribuer des missions spécifiques au CHSCT. Dans ce cadre, il est possible de voter la réalisation d'une mission d'analyse des risques psychosociaux.

Cette mission constitue un des moyens les plus efficaces pour réaliser une première évaluation des risques psychosociaux en laissant une trace écrite.

### **Comment engager une mission d'analyse des risques psychosociaux ?**

La mission doit être votée en réunion de CHSCT.

Vous devrez être vigilants pour :

- Mentionner l'événement «déclencheur» de la mission.
- Elargir votre champ d'investigation à la thématique des risques psychosociaux afin d'inscrire votre action dans la durée et d'éviter les mécanismes de déni de l'employeur (l'incident pouvant être reporté sur la sphère individuelle du salarié concerné).

### **Quels sont les objectifs de cette mission ?**

- Examiner une situation de travail particulière suite à un accident du travail ou un arrêt maladie.
- Identifier les causes organisationnelles liées à cette situation.
- Evaluer l'efficacité des modes de prévention mis en place.
- Avancer des propositions d'actions correctives.

### **Les procédures de droit d'alerte et d'enquête**

La procédure de droit d'alerte pour danger grave et imminent est définie par les articles L.4131-2, L.4132-2 et L.4131-3 du Code du Travail :

« Le représentant du personnel au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, qui constate qu'il existe une cause de danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, en alerte immédiatement l'employeur selon la procédure prévue au premier alinéa de l'article L.4132-2. [...] »

En tant que membres du CHSCT, vous devez utiliser cette procédure de danger grave et imminent avec prudence et discernement.

En cas de constat direct, ou par l'intermédiaire d'un salarié, d'une situation de danger grave ou imminent, les représentants du CHSCT avisent immédiatement l'employeur ou son représentant.

L'avis est un document avant tout technique. Il est daté et signé. Il comporte l'indication du ou des postes de travail concernés, de la nature du danger, et de sa cause, ainsi que les noms des salariés exposés. Il est consigné sur le registre spécial des dangers graves et imminents.

L'employeur procède sur le champ à une enquête avec le représentant du CHSCT ayant déclenché la procédure au titre de l'article L.4612-5 du Code du Travail. Il prend ensuite les dispositions nécessaires pour faire cesser le danger.

En cas de divergences sur la réalité du danger et ou sur la manière de le faire cesser, une procédure doit être engagée obligatoirement par l'employeur :

- réunion du CHSCT dans les 24 heures,
- information de l'inspecteur du travail et de l'agent de prévention de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie de cette réunion (ils peuvent y assister),
- en cas de désaccord persistant, l'employeur saisit l'inspecteur du travail. Celui-ci peut déclencher la procédure d'intervention du directeur départemental du travail ou saisir le juge des référés.

### **Le droit à l'expertise CHSCT**

Vous pouvez également utiliser votre droit d'expertise (art. L.4614-12 du Code du Travail).

Le recours à un expert peut constituer une aide précieuse pour le diagnostic des risques psychosociaux et pour déterminer des leviers d'action adaptés.

## **II- Les modalités de recours à l'expertise CHSCT**

---

### **Le cadre réglementaire de l'expertise CHSCT**

Le recours à une expertise est un droit donné par le Code du Travail aux membres du CHSCT conformément à l'article L.4614-12 :

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail peut faire appel à un expert agréé :

1<sup>o</sup> Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement.

2<sup>o</sup> En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'Article L4612-8 [...]».

La problématique des risques psychosociaux peut ainsi être traitée à la fois :

- En cas de risques graves : la finalité étant de procéder à une évaluation des risques psychosociaux au sein de l'entreprise et d'identifier des mesures de prévention adéquates.
- En cas de projet important : la finalité étant d'évaluer l'impact du projet d'organisation sur l'exposition des salariés aux risques psychosociaux afin que les représentants du personnel puissent donner un avis sur le projet et faire des propositions.

## Une expertise, pour quels objectifs ?

- Développer une culture commune au sein de l'entreprise sur la thématique des risques psychosociaux.
- Communiquer de façon active et pertinente sur le travail de l'instance CHSCT en lui permettant d'être légitime et promoteur de la santé au travail
- Objectiver à travers une méthodologie spécifique le niveau d'exposition des salariés à ces risques.
- Développer les coopérations entre les acteurs de la prévention de l'entreprise (CHSCT, direction, service RH, médecin du travail, ingénieur sécurité, etc.).
- Construire de manière concertée un plan de prévention des risques psychosociaux.
- Améliorer le dialogue social au sein de l'entreprise.
- Mettre « noir sur blanc » les risques présents dans l'entreprise et en conserver une trace écrite.

## La procédure pour la mise en œuvre d'une expertise risque grave, les jalons.

### 1) Recenser les indicateurs d'alerte.

Ainsi, pour la mise en place de cette procédure, nous vous conseillons d'avoir déjà réalisé des signalements sur ces risques auprès de la direction (courriers du CHSCT à la direction, au médecin du travail avec direction en copie, voire à l'inspection du travail avec direction en copie, évocation en réunion de CHSCT...), et de vous assurer d'avoir des indicateurs précis permettant de justifier la gravité du risque en question (droit d'alerte des salariés, indicateurs RH et de santé, écrits et témoignages des salariés, enquête CHSCT, etc.).

### 2) Prendre contact avec le Cabinet d'expertise pour être appuyé dans votre démarche (dont contenu de la délibération).

### 3) Organiser une réunion de CHSCT (ordinaire ou extraordinaire) :

- Indiquer à l'ordre du jour la demande de consultation dans le cadre de l'article L.4612-1 du Code du Travail.
- Informer en séance la Direction des préoccupations qui vous conduisent au recours à l'expertise.
- Argumenter votre délibération en vous appuyant sur des faits qui vous permettent de justifier la « gravité » des risques (indicateurs RH, rapport du médecin du travail, signaux de décompensation sur la santé, etc.).
- Réaliser un vote (à la majorité des membres élus) sur la base d'une délibération du CHSCT précisant le thème de l'expertise et le choix du Cabinet d'expertise (la Direction ne vote pas).

Si la Direction conteste la nécessité de l'expertise et/ou le choix de l'expert, elle doit porter sa contestation dans un délai de 15 jours devant le Tribunal de Grande Instance qui va statuer en urgence.

## **Exemple de modèle de délibération pour une expertise CHSCT « risque grave »**

*« Les élus du CHSCT ont constaté des risques graves pour la santé des salariés en lien avec l'exposition aux risques psychosociaux.*

*Plusieurs indicateurs sont révélateurs de cette situation (exemples ci-dessous à compléter) :*

- *Augmentation de l'absentéisme*
- *Augmentation du turn-over*
- *Décompensation sur la santé des salariés (symptômes signalés par le médecin du travail)*
- *Survenue d'accidents ou d'incidents sur le lieu de travail (« malaise », violence au sein des équipes, agressions par la clientèle, etc.)*
- *Nombre de passages à l'infirmerie*
- *Nombre de demandes de RDV par les salariés à la médecine du travail*
- *Etc.*

*Précisons que plusieurs alertes ont déjà été réalisées auprès de la direction de l'entreprise dans le cadre (exemples ci-dessous à compléter):*

- *Des réunions de CHSCT du .....(Citer des extraits des PV du CHSCT)*
- *De la présentation du bilan annuel du médecin du travail (citer des extraits du rapport)*
- *De l'enquête réalisée suite au droit d'alerte*
- *Etc.*

*Dans ce contexte, le CHSCT se préoccupe des difficultés que rencontrent les salariés du site pour réaliser leurs missions dans des conditions de sécurité satisfaisante.*

*En conséquence, les représentants du personnel au CHSCT souhaitent pouvoir disposer d'une étude complète relative à l'exposition des salariés aux risques psychosociaux faite par un expert agréé par le ministère du travail.*

*C'est pourquoi nous désignons le cabinet agréé MLC Ergo (49 cours Léopold, 54000 Nancy), pour réaliser une mission d'expertise conformément aux dispositions des articles L. 4612-1 et L. 4614-12 du code du travail.*

*L'expert devra pouvoir accéder à toutes les informations (documents, entretiens avec les responsables, les salariés) pour faire sa mission. Les conclusions de l'expertise seront restituées sous forme d'un rapport qui sera présenté par l'expert en séance du CHSCT.*

*Le CHSCT donne mandat à M.XX (secrétaire du CHSCT) pour prendre en son nom et place toute disposition d'ordre administratif ou juridique relative à l'exécution de cette délibération*

**Votants :**

**Pour :**

**Contre :**

### **III- Repérer les indicateurs d'alerte au sein de votre entreprise**

---

Souvent le travail le plus difficile à réaliser, la collecte de données nécessite une attention toute particulière. De cette phase dépend en effet la réussite ou l'échec des procédures que vous souhaitez lancer.

Nous vous proposons ainsi quelques éléments qui peuvent vous permettre de repérer ce qui ne va pas et que vous devez toujours considérer comme anormal et devant être signalé.

## Des situations anormales

Cette liste est indicative, mais non exhaustive ...

- Augmentation des absences au travail
- Augmentation des troubles physiques et psychologiques d'une partie du personnel
- Des plaintes de salariés de stress et syndromes dépressifs
- Des salariés qui prennent des produits « addictifs » licites ou illicites de façon régulière pour tenir au travail
- Des pleurs sur le lieu de travail
- Des conditions de travail pénibles et du manque de repos (fatigue physique et morale)
- Des plages horaires trop importantes et des conditions du travail de nuit difficiles
- Des tensions internes au sein du personnel, de l'unité, du service, du site ou de l'établissement (situations de conflits interpersonnels)
- Augmentation des procédures disciplinaires en raison d'altercations
- Relations sociales très tendues dans un contexte de compression d'effectifs, de réorganisations permanentes, de transferts d'activités ...
- Absence d'encadrement conduisant les salariés à s'autogérer entre eux, engendrant des comportements agressifs
- Augmentation soudaine de demandes de temps partiels et des demandes de mutations
- Augmentation sensible des prises de rendez-vous par les salariés auprès des services de la médecine du travail
- Turn-over anormalement important couplé à une situation de sous-effectif permanent
- Des situations d'isolement de salariés laissés sans emploi
- Des méthodes d'encadrement brutales et/ou vexatoires
- L'apparition de comportements agressifs et violents sur le lieu de travail
- La multiplication des violences par des tiers
- Un taux anormalement élevé d'accidents du travail ou de maladies professionnelles
- L'apparition, l'accroissement de maladie(s) professionnelle(s) de type TMS ou à caractère professionnel
- ...

## Les principaux indicateurs d'alerte à recenser au sein de votre établissement

Sans être exhaustif, le schéma ci-dessous vous présente les quatre principales catégories d'indicateurs à recenser :

Indicateurs « Ressources Humaines »	Indicateurs « Conditions de travail »	Indicateurs « Fonctionnement de l'entreprise »	Indicateurs « Santé / Sécurité »
<ul style="list-style-type: none"><li>• Taux d'absentéisme (dont absence de courte durée)</li><li>• Niveau de turn-over</li><li>• Nombre de postes vacants</li><li>• Nombre moyen de jours de congés non pris</li><li>• Taux de réalisation des formations</li><li>• Taux de réalisation des entretiens annuels d'évaluation</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travail en horaires atypiques</li><li>• Temps de contact avec la clientèle ou l'utilisateur</li><li>• Production en flux tendus, 0 stock</li><li>• Nombre de procédures à respecter</li><li>• Nombre de poste en travail isolé</li><li>• Nombre de réunions de service tenues</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niveau de productivité</li><li>• Qualité des produits ou des services</li><li>• Changement de structure de l'entreprise</li><li>• Plaintes des clients ou usagers</li><li>• Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'accidents du travail / Taux de fréquence / Taux de gravité</li><li>• Actes de violence au travail</li><li>• Symptômes ou pathologies en lien avec les RPS</li><li>• Maladie à caractère professionnel en lien avec les RPS</li><li>• Passages à l'infirmerie</li><li>• Etc.</li></ul>

**Quelques documents à consulter : bilan social, fiche entreprise et rapport annuel du médecin du travail...  
... Et n'oubliez pas de faire une demande d'informations sur certains indicateurs dans le cadre des réunions de CHSCT**

Attention, il est important de sélectionner les indicateurs les plus adaptés à votre entreprise et de limiter dans un premier temps le nombre d'indicateurs que vous allez suivre.

Pour aller plus loin, nous vous conseillons de consulter le guide de l'INRS « Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider »<sup>1</sup>.

### Le rôle des salariés

Les salariés ont, comme la direction, une obligation de sécurité vis-à-vis d'eux même et vis-à-vis des autres salariés.

Cette obligation implique notamment que le salarié puisse se retirer d'une situation de travail dangereuse (droit de retrait face à un danger grave et imminent), mais peut aussi s'entendre comme la nécessité de signaler des situations de travail dangereuses autour de soi.

En tant que représentants du personnel au CHSCT, vous devez sensibiliser vos collègues salariés à ces aspects afin qu'ils puissent agir ainsi lorsque les faits le justifient, et/ou vous faire remonter du terrain toutes les informations qui vous seront nécessaires pour effectuer des signalements, déclencher une alerte pour danger grave et imminent, voire une expertise CHSCT pour risque grave.

<sup>1</sup> <http://www.inrs.fr/publications/ED6012.html>

## Ce que vous devez retenir en résumé ...

Face à une situation anormale, constatée par vous-même en tant que représentant au CHSCT ou signalée par un salarié victime ou témoin, par un délégué du personnel ... :

- signaler la situation à la direction, au médecin du travail, par écrit, conserver le document comme preuve de votre action,
- signaler la situation à l'inspection du travail ou/et au contrôleur de la CARSAT (CRAM) en cas de déni ou d'inaction persistante de la direction, par écrit, conserver le document comme preuve,
- signaler la situation en CHSCT ordinaire ou extraordinaire (il est rappelé que vous pouvez demander l'organisation d'un CHSCT sur demande de deux de ses membres représentants au minimum),
- lancer une procédure d'alerte pour DGI (danger grave et imminent) avec consignation dans le registre des droits d'alerte,
- participer efficacement à l'enquête paritaire que doit organiser la direction (être en accord sur la méthode, les finalités, le recueil des informations nécessaires ...),
- en cas de désaccord sur la nature du danger, vous assurer que la direction provoque l'organisation d'un CHSCT extraordinaire,
- en cas de désaccord persistant, vous assurer que la direction informe l'inspection du travail, conserver les documents, les lettres,
- dans tous les cas (signalements simples, DGI ...), collecter des informations factuelles (date, heure, circonstances, conséquences, actions de la direction, historique des faits ou actions en rapport avec cette nouvelle situation, témoignages écrits ...),
- faire appel à un expert agréé pour être conseillé au mieux sur la conduite à tenir.