

RENCONTRE DU 18 NOVEMBRE 2008

L'ACCORD INTERPROFESSIONNEL du 02 Juillet 2008 sur le STRESS au TRAVAIL

Jean Michel OLIVIER, Président de l'AFERP

Aujourd'hui, nous allons nous « déstresser ».

Je voulais tout d'abord remercier M. Hubert BOUCHET : il nous avait promis le mois dernier de nous apporter des brochures sur la CNIL et il l'a fait ; elles sont à votre disposition.

En ce qui concerne les négociations, il y a en page 5 dans « la Tribune » du 17 novembre, si j'ai bien compris, syndicats et patronat ont engagé une négociation sur la GPEC. Au moins on saura quelque chose, c'est que cet accord ne sera pas nécessaire, malgré tout, pour la validité des « plans de sauvegarde de l'emploi » ; je n'aime pas beaucoup cette expression, parce qu'en général on y trouve peu de sauvegarde ; mais il y a des accords, notamment un accord européen sur le stress au travail qui, avec un petit peu de retard, a été transposé par accord interprofessionnel au niveau national, alors que celui de 2004 était de niveau communautaire.

Je vais donner successivement la parole à Franck URBANIAK qui interviendra sur l'accord cadre européen, puis à Mme Véronique CAZALS pour le MEDEF et ensuite au Docteur Christian EXPERT pour la CFE-CGC, qui est médecin du travail.

Franck URBANIAK - Négociateur de l'Accord Européen

Je suis responsable du secteur des conventions collectives à l'Organisme Commun des Institutions de Rentes et de Prévoyance (OCIRP) ; je travaille maintenant dans la prévoyance, mais, à l'époque, je représentais les cinq organisations syndicales françaises, au sein de la Confédération Européenne des Syndicats (CES), pour la négociation de l'accord cadre sur le stress au travail.

Je suis passé de la prévention à la prévoyance donc de la prévention à la préparation de l'accord. Je vais essayer de me remémorer les conditions qui ont influencé la négociation au niveau européen et ce qui en est résulté : la signature de l'accord européen sur le stress du 8 octobre 2004.

Au niveau européen, la prise en compte du stress s'était déjà manifestée dans diverses structures. La Fondation de Dublin, en 1993, avait organisé une première conférence sur le stress, suivie en 2000 par une enquête organisée auprès des travailleurs de l'Union Européenne, qui mettait en évidence que 28% des travailleurs se considéraient comme soumis au stress. Cela mettait en évidence que le stress représentait une des deuxièmes causes de risques professionnels au niveau européen. La Fondation de Dublin avait évalué, à l'époque, que les conséquences du stress faisaient perdre aux Etats membres 20 millions d'euros par an.

En 1996, le Comité Consultatif d'hygiène et de sécurité des conditions de travail avait réalisé un mémento sur les conditions des risques professionnels en insistant sur les risques pour la santé mentale des salariés, notamment les risques psycho-sociaux.

En 1997, la Commission européenne a édité un manuel d'orientation sur le stress.

On voit ainsi qu'il y avait plusieurs initiatives pour aborder le débat au niveau européen et que la Commission Européenne avait repris, dans son programme de travail 2002-2006, une préoccupation pour la prise en compte des risques psycho-sociaux.

Les partenaires sociaux, au niveau européen, avaient déterminé que le stress serait un thème de négociations volontaires. Il y a eu un premier accord qui a été signé sur le télétravail et le stress était le deuxième thème de négociations des accords volontaires. Je vais revenir immédiatement sur ce terme de « négociations volontaires »

Que sont ces « accords volontaires » au niveau européen ?

C'est une disposition permise par le traité de l'Union, selon l'article 139 du Traité, qui précise que dans certaines matières, les partenaires sociaux ont une possibilité d'initiative, de prendre à bras le corps certains thèmes de négociations définis, notamment à l'article 137 du Traité, dont les conditions de travail...

On a constaté en fait, au cours des négociations, que le « terme d'accord volontaire » a été très régulièrement discuté. La question qui était posée par exemple, du côté patronal, a été de savoir si par accord « volontaire » on ne se demandait pas si l'application des accords n'était pas laissée à la bonne volonté des parties signataires...

Je vous ai précisé quel était l'environnement de ces négociations qui ont duré pratiquement deux années au niveau communautaire.

D'un point de vue personnel, ce type de négociations est très différent de ce que les partenaires sociaux ici présent peuvent connaître au niveau national, au niveau des branches. Cela ressemble plus à un ballet diplomatique qu'à de véritables négociations.

C'est moins du dialogue social que du monologue social dans le sens où l'on a eu une discussion beaucoup plus intense au sein de chaque groupement, CES ou UNICE entre les divers experts de chaque pays, qu'en réunion plénière de la CES. On peut dire que l'on y trouve un discours beaucoup plus diplomatique. Le déroulement des négociations plénières se limitait généralement à une petite heure consacrée à une déclaration de chacune des parties et puis sur un accord pour poursuivre la discussion.

Il y a un gros travail, en réalité, qui a été fait au niveau des groupes techniques paritaires de convergence des positions, et qui se fait finalement en marge de la négociation. Cette organisation ressemble vraiment peu à ce que l'on peut connaître au niveau national.

L'avantage, c'est que, si on n'avait passé tout le temps réellement en négociations, on aurait eu une totale impossibilité à concilier les positions des différents membres des organisations représentant les positions des différents Etats, notamment sur la définition du stress. En deux ans, on n'aurait pas réussi à conclure et à signer un accord.

L'avantage de fonctionner en Commission technique restreinte, c'est que les partenaires sociaux ont réussi à écrire quelque chose, même si on peut être très critique sur la façon dont l'accord a défini, notamment, le stress au travail.

Le stress, j'en parle depuis le début de cette intervention mais sans l'avoir défini et je souhaite rappeler la définition que l'on peut trouver dans l'accord-cadre et qui est la suivante :

Description du stress et du stress au travail

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie, mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Le stress d'origine extérieure au milieu de travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail. Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc.

C'est une définition qui a été négociée entre les partenaires sociaux, elle est différente des définitions que pouvait utiliser la Commission européenne ou le Comité consultatif d'hygiène et sécurité des conditions de travail ; Chaque organisme européen a en pratique développé et adopté sa propre définition du stress au travail.

Le choix a été fait de partir sur une nouvelle définition dans le cadre de cet accord sur le stress car aucune de définitions institutionnelles ne remportait d'adhésion commune. Je ne vais pas entrer dans le détail sur le choix des termes et sur les qualités de cette définition.

Ce qui a pu me choquer, personnellement, c'est de retrouver des notions telles que « les individus seraient naturellement aptes à assimiler, à gérer, le stress à court terme mais ne le seraient plus à long terme »...

C'est à mon avis un problème fréquent dans les négociations ayant pour objet les risques professionnels. Quand on parle « de risques professionnels », cela fait intervenir diverses spécialités, qui sont souvent loin de pouvoir être bien appréhendées de manière juridique. Que ce soit en ergonomie, en organisation de travail, que ce soit en médecine ; cela touche à des tas de spécialités. La grosse difficulté tient à ce que lorsqu'on négocie un accord, on ne fait que du droit qui essaie de refléter au mieux et simplement une réalité complexe.

En général, on a du mal à bien cerner la réalité des risques professionnels à travers une rédaction qui est purement juridique.

La définition du stress devient un compromis : c'est une définition de juriste, une définition négociée sur laquelle on a pu se mettre d'accord. Cela ne veut pas dire forcément que cela conviendra à un expert de ces questions, que ce soit un médecin du travail ou un autre spécialiste des risques psycho-sociaux.

Ce qui peut être néanmoins considéré comme positif dans l'accord, c'est le fait d'avoir mis en exergue les trois facteurs qui sont à l'origine du stress d'origine professionnelle, c'est-à-dire, l'environnement de travail, l'organisation du travail, et les conditions de travail. C'est plutôt une bonne chose d'avoir insisté sur cette identification des causes du stress. Ce n'était peut-

être pas une grande originalité dans la mesure où, au niveau de la définition de la Commission européenne, on retrouvait déjà identifiées ces principales causes de stress, ces grandes familles des causes de stress d'origine professionnelle, mais c'était important que cela figure dans l'accord pour tenir ce lien avec la prévention des risques professionnels.

Une des dispositions la plus intéressante, c'est celle développée par le point 4 qui donne des pistes pour identifier, dans les entreprises, les situations de stress au travail, notamment le fait de s'intéresser aux questions d'absentéisme. C'était plutôt intéressant de trouver des indicateurs pratiques qui permettent de se poser des questions de présence de stress d'origine professionnelle dans les entreprises.

Malgré les quelques qualités de l'accord, tout cela ne va pas vraiment très loin. C'est un accord-cadre. Vous pouvez le lire et vous rendre compte vous même que ce n'est pas avec ce simple accord cadre que l'on a une réelle possibilité d'intervenir pratiquement au niveau des entreprises. La prévention des risques professionnels est une matière pas seulement juridique, mais pratique et technique. Pour la prévention, on a rappelé, en fait, de grands principes du code du travail, notamment les articles L.236 et suivants sur la prévention des risques professionnels. Il n'y a pas de nouveauté dans la méthode de travail. La difficulté, c'est essentiellement de trouver des outils, pour mesurer et évaluer le stress et des solutions pour essayer de le réduire.

Voilà ce que j'aurai à dire, à titre de rappel sur le contenu de l'accord sur le stress. Je vais terminer simplement par exprimer la satisfaction d'avoir vu l'accord transposé en droit français. Il faut savoir qu'avec ces accords volontaires, au niveau communautaire, la question à se poser est celle de leur devenir. Quelle est la portée obligatoire d'un accord négocié au niveau européen ?

Il est clair que les organisations qui ont négocié cet accord ne sont pas engagées du fait de la signature de la CES et de l'UNICE ; il n'y a pas forcément une transposition ou une obligation immédiate liée à la signature de ces accords. Cela me paraît important en France où l'on a la spécificité d'avoir une difficulté particulière à aborder ces questions de stress d'origine professionnelle.

En effet, la question de la prévention du stress professionnel est intimement liée à la question de la réparation des risques professionnels et à ses conséquences financières. Aborder le sujet du stress et des risques psycho-sociaux, cela induit automatiquement, pour les entreprises, l'éventualité d'un coût supplémentaire relatif aux maladies liées aux risques psycho-sociaux. C'est un signe important d'évolution que cet accord ait été transposé parce que l'on a permis d'intégrer dans le corpus normatif français la question du stress et des risques psycho-sociaux, ce qui n'était pas acquis du tout, à l'époque où on négociait l'accord au niveau européen.

On avait d'énormes difficultés à faire mentionner les risques psycho-sociaux dans les diverses commissions auxquelles les partenaires sociaux participaient, que ce soit le Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels, que ce soit le programme de travail de l'ANACT où les risques psycho-sociaux n'ont jamais été considérés que comme un thème de recherche mais plutôt comme un thème de veille sanitaire. L'INRS avait lancé timidement, en 2005, une étude, mais il était extrêmement difficile d'aborder la question au niveau français.

En conclusion, avoir obtenu cette transposition, présente un véritable intérêt et un côté positif, même si certains termes que j'ai pu retrouver dans la définition m'ont fait bondir à

nouveau, car on a enfin une reconnaissance en France des risques psycho-sociaux et ce fut une très longue histoire avant d'arriver enfin à en discuter au niveau des partenaires sociaux.

Jean Michel OLIVIER, Président de l'AFERP

J'ai senti une petite réserve sur la définition juridique mais le principal est que, selon mes informations, la signature ait lieu au siège du MEDEF, Avenue Bosquet et non au CIFFOP, jeudi prochain, le 20 novembre. Donc, les choses avancent et c'est très bien.

Je vais donner la parole à Mme Véronique CAZALS, qui sera l'hôte pour cette signature.

Véronique CAZALS, Directeur de la Protection sociale au MEDEF

J'ai en charge notamment des questions de santé au travail.

Sur les problèmes qui nous intéressent aujourd'hui, je vais rappeler quelques éléments de contexte sur l'accord européen dont nous étions, tous les deux, avec M. Urbaniak, négociateurs pour la France.

Ce sont des négociations qui se sont déroulées sur 18 mois pratiquement et qui se sont achevées en 2004. Elles ont abouti à un accord du 27 mai 2004, qui avait pour objet d'éviter une directive européenne. Vous savez en France, comme en Europe, on est attaché à ce que les partenaires sociaux s'engagent dans la voie conventionnelle. En France, en tout cas, c'est l'approche du MEDEF.

Donc, la Commission avait émis le souhait depuis plusieurs années de faire une directive sur le stress au travail. Nous avons considéré sa démarche auprès des partenaires sociaux européens dans le même esprit que ce qui avait déjà été fait sur d'autres thèmes dans le domaine, comme le télétravail, et sur d'autres sujets.

Effectivement, les négociations ont abouti à un accord qui n'a pas le statut de directive en droit communautaire, c'est un accord non contraignant qui ne lie donc pas formellement les acteurs sociaux, qui n'appelle pas d'initiative législative. Mais les partenaires sociaux, au niveau national, doivent s'emparer de cet accord, après sa signature pour le transposer en droit français, comme bon leur semble et comme les Gouvernements les incitent à le faire.

Je reviendrai sur ce qu'a fait la France, mais il faut savoir qu'aujourd'hui sept autres pays se sont engagés comme la France vers une transposition via un accord national interprofessionnel comme nous l'avons fait.

Lorsque nous avons engagé les négociations, il y a quelques mois, on avait fait un état des lieux et l'on a eu des informations pour certains pays car à l'époque, les 25 états membres n'étaient pas tous parties prenantes aux négociations de l'Union Européenne.

L'Autriche a fait un guide commun sur la question, guide élaboré entre les syndicats et les employeurs pour essayer de diffuser les bonnes pratiques. C'est une approche qui est très souvent favorisée au niveau européen lorsqu'il s'agit de transposer en droit une directive complexe, comme c'est le cas sur les travaux en hauteur, les vibrations et un certain nombre de points législatifs difficiles.

La Commission a conscience que les entreprises et les salariés ont du mal à s'approprier la législation et donc on élabore des guides pratiques qui sont en général appréciés. A la suite d'un accord, c'est plus rare, mais l'Autriche l'a fait.

La Belgique a pris un décret royal, en date du 15 mai 2007, qui oblige d'évaluer les risques psycho-sociaux et de les gérer. En fait, c'est un décret qui est pris en application de la loi de 1996 sur le bien être au travail, donc antérieur à l'accord.

La Tchéquie n'a rien fait mais a programmé la réalisation d'un guide.

Le Danemark a également publié en 2006 un guide commun avec des applications pratiques qui sont en cours de négociations entre les partenaires sociaux.

En Finlande, il existe depuis 2001 une réglementation, donc bien avant l'accord et certaines actions ont été menées depuis, mais l'accord n'a pas franchement apporté de modifications sur la pratique en vigueur dans ce pays.

En Allemagne, une Conférence a été organisée au niveau national sur l'ensemble des connaissances scientifiques et sur les instruments pratiques de prévention du stress. Il y a beaucoup de responsables de prévention dans les entreprises qui se sont mobilisés et engagés. Une conférence commune a été organisée en septembre 2007, sur l'optimisation des outils de la prévention du stress, un guide qui en est sorti, notamment pour l'application dans les PME de la prévention du stress, mais il n'y a pas vraiment de résultat d'évaluation réelle des risques sur le terrain.

En Hongrie, des discussions tripartites viennent d'avoir lieu mais elles sont tout juste engagées, me semble-t-il.

En Irlande, il y a une entente entre les partenaires sociaux pour faciliter la mise en œuvre de l'accord, mais il n'y a rien de plus.

Aux Pays-Bas, il y a une déclaration commune entre les employeurs et les syndicats. Quelques secteurs d'activités des Unions professionnelles ont signé des accords pour entamer des actions, c'est quelque chose de très prudent.

En Norvège, les partenaires sociaux et l'Etat ont considéré que la législation actuelle était suffisante sur ces questions, ils se sont intéressés au travail automatique pour essayer d'adapter la législation en vigueur.

En Lettonie, il n'y a pas de changement.

En Pologne, il y a eu une rencontre entre les partenaires sociaux pour fixer un plan d'action en avril 2006. Depuis, les partenaires sociaux se sont réunis à nouveau pour envisager d'avancer en ce domaine.

Au Portugal, rien de concret n'a été fait. Le Conseil National sur la santé et la sécurité au travail fonctionnait bien, il doit être réactivé à la suite de cet accord sur le stress.

En Roumanie, il existe un accord sur un plan d'action santé au travail pour les années 2006-2007 qui inclut l'évaluation et le management du stress au travail.

En Espagne, il n'y a rien de nouveau. Toutefois, il y a des frémissements, depuis un accord serait intervenu entre les partenaires sociaux sur le texte de l'accord européen. Ce serait donc le seul pays qui ait engagé une démarche comparable à la France, avec une application en cours de discussion dans différentes branches.

Au Royaume-Uni, cela fonctionne un peu différemment, notamment parce qu'un standard de management et certains autres standards ont été adoptés pour prévenir le stress, bien avant l'accord de novembre 2004. Un certain nombre de mesures ont été mises en place, à l'exemple de lignes téléphoniques pour aider les managers, des guides HSE, des guides de consultants externes, que les entreprises et les salariés peuvent consulter, concernant les standards et les pratiques correspondantes.

Il y a tout juste un an, une première conférence gouvernementale a été organisée par le Ministre du Travail Xavier Bertrand, sur les conditions de travail. A cette occasion, le Ministre a fait le point sur les différents thèmes sur lesquels les partenaires sociaux devaient engager des actions. Il a exprimé un certain nombre de pistes pour améliorer les conditions de travail et, parmi les objectifs qui ont été annoncés à l'issue de cette conférence, il y avait la volonté de transposer cet accord sur le stress au travail.

Le Ministre a donc demandé aux partenaires sociaux d'ouvrir une négociation sur ce thème et il a souhaité que l'accord européen soit enrichi, sans en dire plus.

On a compris qu'il fallait que les partenaires sociaux aillent au-delà de l'accord.

Nous avons donc décidé d'ouvrir des négociations à la suite de cette première conférence gouvernementale sur les conditions du travail qui s'est tenue fin octobre 2007.

Un certain nombre de réunions de négociation ont été engagées, elles se sont plutôt bien passées. Dans un premier temps, on a considéré qu'il fallait appliquer à la lettre l'accord européen qui nous semblait intéressant, en tout cas très novateur chez nous, puisque nous n'avons pas, à proprement parlé, de législation sur la prévention du stress. Il existe bien une abondante législation sur la prévention des risques professionnels, dont les risques psychosociaux font partie de fait, mais, pour être plus précis, la prévention, l'évaluation et les mesures pour éviter le stress au travail sont assez pauvres dans notre législation ; donc, on a considéré qu'il y avait effectivement matière à ce que les partenaires sociaux s'engagent de manière à ce que des mesures concrètes soient prises.

Il y a dix ans, quand j'ai commencé à travailler au MEDEF, on disait que le stress était un phénomène extra-professionnel et qu'il ne fallait absolument pas s'en préoccuper. C'était tellement compliqué et on ne savait jamais ce qui relevait du professionnel ou du non professionnel ...! Ce n'était vraiment pas notre préoccupation, il fallait prioritairement s'attaquer à des risques lourds, tangibles que l'on maîtrise mieux maintenant, à savoir les risques chimiques, physiques, ces risques que l'on évalue et qui ont fait l'objet, ces dix dernières années, d'une prise en compte de plus en plus marquée dans la réglementation, surtout à l'initiative européenne.

Depuis, les choses ont changé : le MEDEF a bien pris conscience que le stress était un risque professionnel à part entière et qu'il fallait le traiter comme tel, mais que ce n'était pas un risque professionnel comme les autres. C'est la raison pour laquelle on a tenté dans cette négociation de faire apparaître les spécificités de ce phénomène.

Je vais parler maintenant de ce qu'il y a dans l'accord français, il faut aussi que vous sachiez dans quelles circonstances on s'est permis d'adapter le texte européen.

Tout d'abord, comme je vous l'ai dit, Xavier Bertrand l'a demandé et on a accepté d'améliorer le texte européen, de l'enrichir. Ainsi, certaines précisions ont été apportées, notamment sur la définition du stress, l'organisation du travail, la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale ou personnelle, ainsi que sur la responsabilité des employeurs et des salariés.

Toutes ces dimensions ont été précisées et complétées par rapport au texte européen. On a notamment insisté particulièrement sur la prévention au sein de l'entreprise et on a souligné la place importante du médecin du travail.

Vous savez qu'en France, ce n'est pas le cas dans tous les pays, les salariés et également les entreprises, ont la possibilité d'avoir recours au conseil de la médecine du travail. C'est une institution qui est en pleine évolution.

On n'en finit pas de réformer la médecine du travail : il y a encore des projets en cours mais, néanmoins, c'est une institution qui existe, elle est obligatoire pour toutes les entreprises et tous les salariés, quelle que soit leur taille ou leur activité. Donc, c'est un outil important pour la prévention des risques professionnels et c'est un interlocuteur que l'on a voulu associer très étroitement dans les discussions sur la prévention du stress.

Enfin, on a voulu que l'accord français ait des vertus pédagogiques et on a insisté sur les mesures de prévention, d'information et de formation auprès des managers et des salariés qui doivent pouvoir être informés lorsqu'ils ne se sentent pas bien dans les entreprises et savoir ce qu'ils peuvent avoir comme possibilités pour essayer de prévenir un phénomène de stress qui pourrait être dégradant pour leur santé.

Tout est là. On peut être stressé sans s'en rendre compte : quand on a engagé des travaux préparatoires dans les négociations, on pensait qu'être stressé pouvait être parfois très positif, mais il ne l'est pas forcément pour tout le monde, cela peut même être négatif pour tout le monde dans les cas extrêmes. C'est toute la difficulté du phénomène. Lorsqu'on est exposé à des risques classiques, risques de travaux en hauteur, des vibrations, du bruit, à peu de choses près les gens répercutent le risque de la même manière ; dans le cas du stress ce n'est pas le cas.

L'accord européen insiste bien là-dessus. Deux personnes situées dans les mêmes postes de travail, avec les mêmes conditions « stressantes » peuvent considérer, l'une que c'est dommageable pour sa santé, l'autre que ce n'est pas dommageable et même au contraire que c'est stimulant. Il y a des situations où le stress rejaillit sur la santé, ce qu'il faut absolument éviter.

Il faut dire aussi - juste une parenthèse - que les entreprises françaises n'ont pas vraiment attendu cette négociation pour s'emparer du phénomène. Il y a énormément d'entreprises en France et ce sont en général les grandes, qui se sont engagées depuis plusieurs années dans la voie de la prévention du stress. En effet, elles ont compris que l'on ne pouvait pas continuer à faire travailler tout le monde dans les mêmes conditions, alors même qu'il y a des conditions de travail qui sont parfois difficiles à supporter et qui peuvent nuire à la santé du travailleur.

Quant au champ d'application de l'accord sur le stress au travail, l'accord européen disait que le stress professionnel était potentiellement présent en tout lieu de travail et pour tout travailleur, quelque soit la taille de l'entreprise, avec une certaine relativité en fonction du type de contrat ou de relation d'emploi.

C'est important pour nous d'avoir repris cette disposition, parce que le stress n'est pas l'apanage des petites entreprises ou au contraire des grandes, ni d'un secteur d'activité : les

salariés de toutes les entreprises, quel que soit leur métier, peuvent être victimes de stress au travail.

On en a exclu, je tiens à le dire, parce que cela fait l'objet d'une autre négociation européenne, d'un autre accord, les phénomènes de harcèlement et de violences au travail, pour s'en tenir au stress, car nous avons considéré que c'était une chose tout à fait différente. Le harcèlement et les violences au travail, ce sont avant tout des phénomènes interpersonnels (les personnes sont victimes d'attaques personnelles).

Quand je dis attaque personnelle ou violence, cela peut être des violences physiques ou psychiques. On inclut dans le harcèlement et la violence, les attaques corporelles que peuvent subir certains salariés dans les sociétés de service ou autres et on inclut également les phénomènes, qui existent mais qui sont avant tout d'ordre psychologique, en tout cas que l'on considère comme telles.

L'accord européen sur le harcèlement et la violence a été négocié plus tard, en 2006 me semble-t-il, et pour l'instant, il ne fait pas l'objet d'une transposition en droit français, mais les partenaires sociaux, dans leur accord sur le stress, ont décidé qu'il fallait le transposer et se sont donnés 12 mois à partir de la date de signature, le 2 novembre, pour engager des négociations sur le harcèlement et la violence. Je ferme ma parenthèse car cela ne fait pas partie de notre exposé.

Les objectifs de l'accord français : Ils sont clairement définis : développer la prise de conscience et la compréhension par les employeurs et les représentants des salariés de la question du stress au travail et attirer leur attention sur les signes qui peuvent indiquer la survenue du phénomène.

Le deuxième objectif est de fournir un cadre aux employeurs et aux salariés pour identifier et prévenir les problèmes de stress au travail malgré la complexité de ce phénomène ; cela c'était la rédaction européenne.

L'accord français précise qu'il faut :

- mettre en place une prévention efficace,
- développer des outils de formation et d'information des acteurs de l'ensemble de l'entreprise,
- lutter contre les conséquences du stress et notamment prendre en compte l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle ou familiale.

Il y a eu un débat sur le sujet : certains syndicats voulaient notamment que l'on insiste sur la vie familiale mais d'autres considéraient qu'il n'y avait pas que la vie familiale à intégrer et que la vie personnelle devait être aussi un facteur d'équilibre, donc on a mis les deux, la vie familiale et la vie personnelle, à côté de la vie professionnelle.

Effectivement, pour nous, c'était aussi l'occasion de rappeler que si deux personnes ne réagissent pas de la même manière, c'est parce que les phénomènes extérieurs au travail sont aussi importants. Quelqu'un qui vient travailler dans de mauvaises conditions après deux heures de transport en commun épouvantables, ce n'est pas la même chose que quelqu'un qui habite à côté de son lieu de travail, qui a une vie personnelle sereine et agréable ; mais, dans le

cas d'une personne qui a des heures de transport et une vie personnelle intense, familiale, des enfants, un mari, des parents, on doit tenir compte aussi de cet aspect extra professionnel.

Donc, pour nous, il est important de lier l'ensemble, en tout cas, d'intégrer le phénomène du stress à quelque chose de plus global, même si c'est quelque chose qui a été difficile à admettre. Je pense que l'accord français est un bon équilibre. Si nous n'avions traité le stress professionnel que sur le plan des conditions de travail, cela aurait été réducteur et aurait empêché vraiment l'entreprise de prendre en considération l'ensemble de l'approche pour essayer d'appréhender tout le phénomène et trouver les bonnes solutions.

Ce n'est pas quelque chose qui pourra être réduit à de simples difficultés de conditions de travail ; s'attaquer aux conditions de travail, c'est déjà énorme, mais ce n'est sans doute pas suffisant pour essayer de faire en sorte que les salariés bénéficient du « bien être au travail », comme le dit la loi belge, où que les gens viennent travailler en bonne santé.

M. Urbaniak l'a rappelé ; il y a des évaluations économiques, qui ont été faites par la Fondation de Dublin, sur l'impact du stress et sur son coût. Pour eux, c'est important, mais ce qui est important surtout, c'est qu'une entreprise ne fonctionne pas bien lorsque les salariés ne sont pas heureux de venir travailler, qu'ils ne sont pas satisfaits. Lorsqu'il y a des salariés malades, accidentés ou en mauvaise santé, ou stressés, déprimés, l'entreprise ne peut pas être considérée comme en état de bon fonctionnement.

Laurence Parisot s'est très impliquée sur ces questions au MEDEF : elle a fait une partie de sa campagne pour être élue à la tête du MEDEF en disant qu'il fallait réconcilier les français avec les entreprises. C'est un chantier énorme, mais, petit à petit, elle avance un certain nombre de thématiques ; à ce titre, elle était très attachée à ce que ces négociations sur le stress au travail aboutissent dans de bonnes conditions.

L'autre question qui a fait débat dans les négociations, c'est la description du stress et de ses conséquences. Nous avons la possibilité de choisir la solution de facilité qui était de reprendre la définition du stress retenue par les partenaires sociaux dans l'accord européen. M. Urbaniak pourrait en témoigner, cela a été un travail de longue haleine, plusieurs séances de négociations, pour essayer de trouver les termes appropriés pour que tout soit dit, et, en même temps, que la définition du stress soit la plus réaliste, la plus posée ; on y était arrivé, me semble-t-il.

Néanmoins, il existait d'autres définitions, notamment une définition qui a été plus appréciée par les partenaires sociaux français, qui évitait que l'aspect individuel soit trop marqué et que le stress puisse être considéré comme un phénomène positif.

La définition de l'accord européen, en tout cas, reconnaît que le stress peut avoir certains aspects positifs lorsqu'il n'était pas un facteur de détérioration de la santé, dans la mesure où certaines personnes peuvent considérer que le fait d'être mises un peu « sous pression » les stimulent pour travailler.

Tout cela est très relatif. Le stress est quelque chose de relatif. Néanmoins, la définition européenne n'était pas consensuelle parmi les partenaires sociaux français et donc on a choisi une autre définition, qui était celle donnée par l'Agence européenne, qui a son siège à Bilbao, sur la santé et la sécurité au travail ; c'est une agence de la Commission Européenne qui fait

de la prévention des risques professionnels son objectif et qui avait déjà écrit que le stress au travail survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

C'est une définition qui est intelligente et très subtile également, en tout cas qui collait bien à ce que l'on voulait faire de cet accord, donc on l'a volontiers accepté. C'est quelque chose qui s'est décidé en toute fin de négociations et qui a emporté l'adhésion de tous et cet accord devrait être signé logiquement le 2 novembre par les cinq organisations représentatives de salariés. (CGT – CGT-FO – CFDT – CFTC – CFE-CGC). Cela n'est pas fréquent, surtout sur ces questions là.

On a beaucoup insisté sur deux choses qui nous tenaient à cœur, dans cette approche du phénomène.

Sur le caractère individuel du stress au travail, je l'ai un peu dit, mais c'est désormais écrit. Nous avons refusé l'approche, que voulaient certains syndicats, de considérer que le stress n'était qu'une question d'organisation du travail.

Cette logique collective, systémique ne pouvait pas être acceptée par les entreprises, parce que, comme je vous le disais, différents individus pouvant réagir différemment ; la manière dont l'individu appréhende le stress au travail est importante.

On a eu d'autres débats notamment sur le fait que le stress n'est pas une maladie. Le stress, en soi, n'est pas une maladie, c'est dit dans l'accord européen, c'est rappelé dans l'accord français. Le stress n'est pas un processus pathologique en soi, c'est une réaction de notre organisme pour s'adapter aux contraintes de notre environnement. Lorsque notre organisme n'est plus capable de s'adapter aux contraintes de notre environnement, à ce moment là, la santé peut être touchée et c'est ce que l'on veut éviter.

Il y a des organismes qui arrivent à s'adapter facilement à des environnements difficiles et d'autres pas ; c'est la raison pour laquelle les partenaires sociaux ont rappelé clairement, dans leur accord, que le stress n'est pas une maladie, mais qu'une exposition prolongée au stress pourrait nuire à l'efficacité au travail et poser des problèmes de santé. Certains syndicats voulaient que le terme « pouvoir » soit remplacé par le terme « devoir » mais ce n'est pas la réalité médicale, donc nous nous sommes aidés de médecins qui ont travaillé sur la question du stress, des psychologues ou des médecins spécialistes, donc on a vraiment tenu à ce que cette précision soit rappelée. Cela ne veut pas dire que le stress et les conséquences du stress ne peuvent pas être réparés en tant que maladie dans certaines circonstances

D'ailleurs, il y a un certain nombre de cas qui sont retenus chaque année, non pas par des tableaux, mais par le système de reconnaissance de maladies professionnelles parallèles que l'on appelle le CRRMP qui est un système complémentaire de reconnaissance de maladies professionnelles.

Nous considérons au MEDEF aujourd'hui que le stress professionnel, en tant que tel, ne doit pas faire l'objet d'un tableau spécifique parce que la part de responsabilité du stress dans l'apparition de maladies psychiques ou organiques est très difficile à déterminer et cela

voudrait dire que toute personne qui se sentirait stressée pourrait obtenir une indemnisation automatique forfaitaire, sans qu'il y ait de démarche contradictoire possible.

Cela nous paraît être une voie dans laquelle il ne faut pas s'engager dans la mesure où le stress n'est pas une maladie professionnelle en tant que telle. Néanmoins, les personnes qui sont victimes de stress et dont la santé est affectée peuvent se voir reconnaître et se voir accorder une indemnisation forfaitaire par la voie de l'intermédiaire des « CRRMP ».

Les pays où l'indemnisation est possible (Unis, au Canada, au Japon et dans quatre Etats membres en Europe) ont tous choisis d'indemniser les victimes au cas par cas après expertise individuelle destinée à montrer qu'il existe un lien direct et prédominant entre les conditions de travail et l'apparition d'une maladie.

Nous, nous cumulons le système de tableau pour la plupart des maladies professionnelles, le « CRRMP » et la possibilité pour le stress d'être indemnisé lorsqu'il y a constatation effective par un collège d'experts que ce phénomène a conduit à une détérioration de la santé ayant conduit à une maladie professionnelle.

Donc, le stress, s'il peut déboucher en maladie, ne doit pas être considéré pour autant comme une maladie professionnelle comme les autres.

Je peux vous dire encore que nombre d'entreprises se sont engagées dans un certain nombre d'actions, parfois très approfondies : c'est souvent le cas, depuis longtemps, par les grandes entreprises ; il y a des entreprises qui ont fait des observatoires du stress ; il y en a d'autres qui ont nommé des médiateurs dans l'entreprise, qui ont un certain nombre de spécialistes aptes à détecter le phénomène le plus tôt possible, parce que l'idée que l'on a à travers cet accord, c'est quand même de faire en sorte que la prévention primaire soit la plus développée pour éviter que l'on vienne après atteindre des situations où le stress serait déjà apparu, ce qui serait d'autant plus difficile.

Il faut faire en sorte que les conditions de travail évitent de déboucher à terme sur des situations difficiles à supporter pour les salariés.

Lorsque l'accord sera signé, nous inviterons l'Etat à prendre les mesures pour l'extension de l'accord. C'est prévu. Il n'y a pas de déclinaisons dans les branches qui soient formellement prévues dans l'accord, mais il y a une procédure d'extension qui devra être mise en œuvre par les Pouvoirs Publics, dès que la signature sera effective.

(1) Ce Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles est composé d'un médecin du Conseil Régional, d'un médecin de l'Inspection du Travail Régionale, d'un professeur d'Université ou d'un praticien hospitalier expert et d'un secrétariat permanent.

Jean Michel OLIVIER, Président de l'AFERP

Merci Madame, nous avons appris beaucoup de choses. Je vais maintenant donner la parole au Docteur Christian Expert, qui est médecin du travail, il abordera plus l'aspect médical. Le stress n'est pas une maladie, si j'ai bien compris, mais il peut néanmoins déboucher sur une maladie.

Dr. Christian EXPERT – Membre du Bureau du Syndicat CFE-CGC des Médecins du Travail

Le Stress n'est pas une maladie : quand on parle de stress, on parle à la fois des causes, et puis des effets. C'est un peu particulier.

En faisant un petit retour en arrière, la notion de stress date de 1936. C'est Hans SELYE qui a créé un modèle décrivant les différentes étapes des réactions au stress: le syndrome général d'adaptation, qui nous sert encore. Il faut bien le dire, c'était assez confidentiel et la notion de stress n'est apparue réellement que vers 1990 ou à peu près.

L'ouvrage de Marie-France HIRIGOYEN paru en 1998 sur le harcèlement moral, qui n'est pas du tout notre problématique ; il a ouvert un peu et même beaucoup la porte au stress, tout en prêtant à confusion par rapport aux salariés qui se trouvent confrontés à des risques psychosociaux : différentes notions se trouvent ainsi mélangées ce qui est toujours très mauvais.

Le harcèlement moral c'est très particulier : il a été exclu du champ de l'accord interprofessionnel ; on a encombré les tribunaux avec des requêtes fondées sur le harcèlement moral alors qu'on était dans le champ du « stress professionnel », et il en est résulté des déconvenues très graves pour les « victimes » qui se sont trouvées déboutées de leurs demandes.

La notion de souffrance morale, de santé morale comme phénomène social, s'est cependant introduite en 2002 avec le harcèlement moral et on a inséré dans les obligations des employeurs, celle d'être garants de la santé morale de leurs salariés.

Les différents rapports, qui datent des années 2000, ont pointé le caractère épidémique du phénomène avec des chiffres très inquiétants, ce qui fait que l'on a commencé vraiment à s'y intéresser. Il faut noter que la Belgique a un accord, une loi royale qui date de 1998 qui porte sur le stress professionnel, donc il y a une petite anticipation sur le phénomène puisque l'accord européen date de 2004.

La Belgique a ceci de particulier, c'est qu'elle a placé le stress professionnel uniquement dans un champ collectif et non dans un champ individuel. On ne parle que du collectif et donc de l'organisationnel. Il faut plusieurs salariés, et que l'organisation du travail provoque des troubles collectifs, pour que l'on puisse s'insérer dans cette notion de stress.

Nous avons décliné une option très différente puisque, finalement, dans la définition du stress qui a été évoquée, on a un abord individuel même si au niveau de la déclinaison du traitement du stress, on parle de l'organisation.

On en parle beaucoup d'ailleurs de l'organisation du travail, ce qui est une bonne chose, mais malgré tout, au départ, la racine de la définition du stress, c'est de l'individuel avec des réponses qui ont été individuelles au niveau des entreprises.

On a développé des lignes d'écoute, des numéros verts, qui sont centrés sur l'individu, avec l'idée qu'un individu est peut-être plus faible que d'autres, qu'il beaucoup plus de soucis personnels etc.

Je suis médecin du travail, juriste en droit social et aussi Conseiller suppléant à la Commission des accidents du travail. Je me suis rendu compte qu'au niveau de la sécurité sociale il y avait certaines normes européennes qui parlaient de santé mentale. Au sein de la Commission il a été finalement possible d'intégrer les risques psychosociaux dans les Orientations à moyen terme : c'est ainsi qu'en 2004, on a parlé des risques psychosociaux.

Il est vrai que les partenaires patronaux ont des difficultés, voire beaucoup de réticences, à aborder ce problème là du fait des enjeux, parce que le stress c'est un peu la boîte de pandore ! On ouvre quelque chose, on ne sait pas trop de quoi on parle et finalement quels vont être les effets en matière de réparation.

Néanmoins, à l'heure actuelle, il n'y a pas de réparation organisée du stress même si la victime peut être réparée dans le cadre d'un accident du travail (il y a eu un arrêt célèbre, en 2003, où un accident du travail a été accepté pour un salarié qui étant sorti bouleversé d'une évaluation, a fait déclarer son état dépressif en accident du travail et il a été reconnu).

On peut être accidenté du travail parce qu'on était stressé, parce qu'on a une situation très particulière qui a provoqué les désordres mentaux, mais il faut un lien entre un moment, un élément soudain et puis la pathologie. C'est assez peu utilisé, peu connu mais utilisable.

La maladie professionnelle de son côté est utilisée aussi d'une façon extrêmement marginale malgré tout parce qu'il n'y pas de tableau réparant les troubles psychiques engendrés par le stress: l'alinéa 4 permet de faire reconnaître en maladie professionnelle les troubles liés à des environnements stressants par exemple ou à un épuisement professionnel ; il faut cependant avoir 25 % de taux d'incapacité permanente, c'est déjà une première contrainte ; ensuite, il faut apporter la preuve que le stress professionnel est essentiellement dû au travail, ce qui n'est pas très facile; ça peut l'être dans certaines circonstances : le suicide, par exemple, mais ce n'est pas facile du tout.

La présomption d'imputabilité liée à un accident du travail évite ce champ là, même si c'est une présomption simple que l'employeur ou la sécurité sociale peuvent combattre. La reconnaissance de la lésion psychologique ou cardio-vasculaire est possible même s'il s'agit d'un parcours semé d'embûches !

Pour la reconnaissance au titre de la maladie professionnelle, l'employeur et la sécurité sociale ont toute latitude pour dire, je ne suis pas d'accord. Là on est dans un autre champ, on doit apporter la preuve dans le cadre de la reconnaissance au niveau du CRRMP du lien essentiel entre les risques psychosociaux et la maladie. Il y a très peu de reconnaissance en fin de compte : il y a quelques reconnaissances de syndromes dépressifs, mais c'est assez marginal par rapport au nombre des reconnaissances. Les chiffres sont disponibles sur le site de l'INRS et sur le site des Risques Professionnels.

L'INRS a développé, dès 2004, des outils de prévention du stress, des formations, des outils d'appréhension du stress. Le plan santé-travail de 2005 a intégré le risque psychosocial de façon formelle, a exprimé la nécessité de mobiliser les services de santé au travail pour mieux prévenir les risques psychosociaux.

Donc on avait ciblé le médecin du travail, qui était un élément pivot de cette problématique des risques psychosociaux.

La question du stress professionnel a été identifiée comme un enjeu majeur par la conférence tripartite sur les conditions de travail. Ensuite il y a eu un rapport que vous connaissez tous, le rapport du Dr LEGERON et de NASSE qui a mis sur les rails l'idée d'une évaluation du stress et des pénibilités au travail au niveau national.

Dès 2002 la CFE-CGC, sous l'impulsion du Dr Bernard Salengro, s'est approprié ce thème et a mis en avant la nécessité de lutter contre le stress chez les cadres : ce n'était pas une notion évidente au départ qu'un cadre puisse être stressé, maintenant, ça l'est beaucoup plus ; en fin de compte, c'est quelque chose qui touche tout le monde.

J'ai vu, hier en venant ici, des outils sur des interrogations concernant le médecin généraliste qui a en fin de compte les mêmes problèmes que les cadres dont on parle aujourd'hui ; même avec l'expérience de décennies d'écoute des autres et de conseils préventifs prodigués, ces professionnels de santé ont de graves problématiques de stress, des addictions, des soucis et ont besoin aussi d'un niveau collectif d'appréhension.

Un médecin généraliste, il est seul, même s'il appartient à un cabinet de groupes ; on a beaucoup de mal à appréhender, en tant que médecin, qu'on puisse aussi être malade, être touché par des phénomènes comme celui-là.

Vraiment cela touche notre société entière : les suicides qui ont eu lieu depuis un an ou deux, ont aussi bouleversé le champ social. On a mis sur la table le fait que l'on pouvait mourir : lorsqu'il y avait un risque psychosocial, c'est possible !

Cela a aussi bouleversé, certainement, le monde de l'entreprise.

On est confronté à des situations très particulières : un suicide dans l'entreprise, cela affecte la collectivité de travail toute entière, et cela peut mettre en cause l'image de l'entreprise. La reprise médiatique est quasi certaine.

Une entreprise dans laquelle on peut se suicider à cause du travail perd de son image de manière considérable, d'autant plus qu'il lui est difficile d'appréhender ce phénomène au niveau de la communication ; la stratégie habituelle est d'individualiser le suicide, on se donne ainsi un moyen de diminuer l'importance de l'impact sur la société, tout en sachant bien que si on porte trop l'attention sur l'individu quand il y a eu plusieurs suicides, on n'intègre pas le fait que le suicide est possible du fait de l'organisation à une plus grande échelle.

Donc on ne soigne pas la collectivité de travail et il y a des répliques suicidaires qui peuvent arriver après parce que l'on n'a pas pris en compte vraiment le champ collectif. Donc quand il y a des suicides, il peut y avoir d'autres suicides, même d'imitation. Le tabou est levé. L'entreprise doit faire attention à ne pas trop se pencher uniquement sur l'individuel.

Même s'il y a de l'individualité (c'est certain, on n'est tous égaux devant rien sinon, en fin de compte, devant la mort), j'ai coutume de dire que la personne qui se suicide doit être vue comme « le canari dans la mine », c'est-à-dire que si le canari meurt c'est qu'il y a du grisou et que la collectivité peut être en danger.

S'il y a un suicide, on a une personne qui a peut-être plus de sensibilité, plus de problèmes professionnels, de situations particulières, mais on doit se demander ce qui fait qu'il en est arrivé là, car quand on se suicide sur le lieu de travail il y a toujours un sens à cela.

Donc on ne peut pas négliger le collectif quand on a eu un événement comme celui là dans l'entreprise. La CFE-CGC a à la fois développé un outil d'observation du stress et un outil de mesure du stress, un baromètre du stress, dont la 11^{ème} édition est disponible, celle d'octobre ; année par année, on peut comparer l'évolution des choses.

C'est disponible aussi sur le site de la CFE-CGC et puis on a mis un système d'écoute avec un organisme qui s'appelle **PSYA** et qui permet de répondre à des adhérents qui sont en difficulté dans leur entreprise par rapport à cette problématique de leur souffrance morale au travail.

Pour en revenir à l'accord national interprofessionnel, j'ai participé à la dernière journée de négociations, journée constructive s'il en est ; c'est vrai que la définition du stress, c'est quelque chose qui est perturbant et qui nous gêne, notamment le stress positif, le fait qu'il puisse y avoir de bons stress est une idée extrêmement répandue, y compris chez les cadres.

Je me demande personnellement si on ne confond pas les choses. C'est-à-dire que ce qu'on appelle le stress positif ce ne serait pas de la motivation ? Est-ce que la motivation ne serait pas tout simplement le stress positif ? Quand on parle de motivations, de réalisations, de reconnaissances, on utilise des notions positives de travail du personnel salarié : en fait, pour le stress, on utilise les mêmes notions mais en cas de carences de ces ressources c'est-à-dire quand on manque de motivation, de réalisation, de reconnaissance ... !

Le stress c'est quelque chose qui provoque une réaction dans l'organisme mais qu'une petite maladie soit bonne à quelque chose, cela nous embêtait beaucoup et on est très heureux que cette notion de stress positif ait disparu en fin de compte dans la définition.

Maintenant cet accord a été signé, on est aussi heureux que l'on puisse construire sur cet accord là, car on a mis dans son champ social, au niveau de l'entreprise, le fait que le stress est quelque chose qui existe ; on en a donné une définition, on a défini des outils puisque l'on donne des listes d'indicateurs, donc on peut identifier le stress pour faire de la prévention secondaire : par la même, on est dans une situation de l'entreprise où il y a des problèmes, où le collectif a des problèmes, parce que quand on fait des études on parle de collectif on ne parle pas d'individu même si le médecin du travail est une ressource-pivot dans cette notion d'indicateurs.

Le médecin du travail va recevoir, avoir des colloques singuliers avec les salariés qui vont exprimer leurs souffrances, qu'elles soient privées, ou liées au travail. Il pourra les orienter mais aussi les situer au niveau de la collection des indicateurs qu'il aura lui-même construit.

Parmi les indicateurs qui sont médicaux, la prise de médicaments antidépresseurs, anxiolytiques, les addictions ; quand on prend de l'alcool, eh bien on peut avoir des situations de stress ; l'alcool est un très bon produit, puisqu'il est inhibiteur, cela permet de mieux parler en public, mais c'est aussi un anxiolytique très important ; donc, on peut aller vers l'alcool quand on a des situations de stress, lorsqu'il y a un déséquilibre entre les exigences du poste, tel que sa description le présente et les moyens pour accomplir la tâche.

Dans la définition de l'accord cadre européen il y avait un problème, finalement qui avait échappé aux négociateurs; si vous le permettez, je le lis : « *le stress est un état accompagné de plaintes ou de dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux et qui résulte du fait que les individus se sentent inaptes à combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant* ».

Donc cette phrase dit qu'il y a un écart entre les exigences et les attentes mais on ne sait pas avec quoi : avec des moyens sans doute, sans parler de réalisation ? L'accord ne dit pas quel est le problème en fin de compte.

On ne parle que de l'individu, des attentes que l'on exige de lui, on ne parle pas de moyens, or si on parle de déséquilibre et de stress, le stress est un déséquilibre entre une situation et les moyens que l'on a pour y faire face. Je suis attaqué par un individu, par un animal sauvage, c'est une réaction de stress primitive, je peux affronter l'animal sauvage, si je suis capable de le faire, ou je peux fuir et mon organisme produit des hormones des catécholamines qui me permettent de faire ces choses là ; mais si je n'ai pas ces outils là, la fuite ou l'attaque je vais quand même produire la même réaction, je vais produire des catécholamines, des corticoïdes mais finalement je ne vais pas pouvoir agir et l'inaction c'est le fondement du stress.

C'est un déséquilibre, un état pathologique. Si on est très costaud, si on peut courir très vite, si on a des capacités intellectuelles, si on a des outils, si on a des collaborateurs, on a des outils pour affronter la situation des exigences ; par contre si on est en présence d'exigences ou attentes qui sont totalement déraisonnables, on va toujours courir, mais finalement le tigre va toujours nous rattraper et on va finir par avoir quelque chose qui pourrait peut être rentrer dans un champ de réparation de maladie professionnelle qui est le syndrome d'épuisement professionnel, le burn out, que vous connaissez tous, où on est dans une situation de décompensation totale grave avec des symptômes qu'on peut quand même identifier et qui pourraient rentrer dans un tableau.

Du fait que l'on s'attaque à un champ de prévention aussi large, et même si l'institution sécurité sociale aussi l'appréhende, ainsi que l'INRS et aussi les partenaires sociaux au sein de la Commission, on n'a pas d'outils de réparation.

C'est quand même un vrai souci au niveau de l'accomplissement ou du défaut de réalisation, si on peut dire, de cet accord, puisqu'on ne parle pas de réparation ; mais, même si c'est difficile, c'est une première étape ; on y viendra sans doute parce qu'il ne faut pas amalgamer les situations ; il faut éviter que tout puisse rentrer dans ce nouvel espace, comme tout est rentré dans le harcèlement moral et finalement... on ne s'en sort pas.

Quand on parle de harcèlement moral à des avocats, ils considèrent que maintenant c'est beaucoup plus difficile qu'avant la loi parce qu'on a beaucoup mélangé les notions et que les juges en ont assez du harcèlement moral.

En ce qui concerne le rôle pivot du médecin du travail, c'est un médecin, il a donc une éthique ce que n'ont pas d'autres intervenants : le technicien de sécurité, l'ingénieur de sécurité, le psychologue ne sont pas soumis au secret médical ; il existe une déontologie des psychologues, mais ce n'est pas quelque chose d'aussi fort que la déontologie médicale et son gardien le Conseil de l'Ordre des médecins.

Dans un rapport tout à fait récent, disponible sur le site du Conseil de l'Ordre des Médecins, celui-ci rappelle à l'ordre en quelque sorte à propos de la gestion du stress, le médecin du travail doit être au centre du dispositif.

Il rappelle qu'il y a une éthique de la gestion, que le salarié a droit au secret médical, qu'il a droit à ne pas être stigmatisé parce qu'il a alerté le médecin du travail sur une situation stressante ; si un groupe de travail est constitué, si on l'oriente il entend qu'on ne le dise pas à autrui ; quand il y a un numéro vert au nom d'un organisme, il faut vraiment s'assurer que cet organisme fonctionne aussi avec une éthique et qu'il ne va pas simplement écouter mais qu'il va aussi renvoyer, qu'il va traiter les choses, mais ça ne fonctionne pas très bien comme ça les numéros verts.

J'ai une entreprise qui a un problème de stress collectif dans son entreprise pour différentes raisons, il y a eu mise en place depuis deux ans d'un numéro vert, personne ne téléphone. L'entreprise en tire la conclusion qu'il n'y a pas de problème de stress en son sein.

Néanmoins, objectivement, dans le groupe il y a un réel souci et on va essayer d'affronter ça, de prendre le problème. Ce n'est pas un problème facile à traiter. La première chose c'est d'avoir conscience que cela existe dans son entreprise et d'en accepter l'idée, car on ne peut pas s'occuper de cela si on n'accepte pas de baisser un peu la garde, de dire « : « voilà, on va s'occuper de ce problème là qui existe chez moi, et on va essayer de comprendre pourquoi et quelles sont les solutions, les outils de traitement ».

Dans l'accord interprofessionnel, on développe aussi cette notion d'outils et on en donne certains. Il est aussi important de définir les stratégies d'attaque que d'avoir des indicateurs. L'accord dit que l'employeur a la responsabilité de la gestion des problèmes liés au stress et aux troubles psychosociaux.

Ensuite il lui appartient de rapporter cela à l'employeur, dans les petites entreprises, aux représentants du personnel et aussi au CHSCT dans les plus grandes, car il a un devoir d'alerte ; en plus, c'est à lui de dire : « voilà, je pense qu'il y a un souci pour telle ou telle raison », éventuellement en produisant des indicateurs sur l'absentéisme ou d'autres comme la prise de médicaments anxiolytiques, antidépresseurs ou hypnotiques.

L'employeur peut ainsi avoir des informations collectives sur les raisons de l'absentéisme, sur la pathologie mentale, le niveau de prise de médicaments, sur l'importance des troubles du sommeil, etc. voire sur les maladies cardio-vasculaires.

On sait maintenant qu'il y a un impact du stress sur les maladies cardio-vasculaires du fait de cet accroissement permanent des certaines hormones, cortisone et catécholamines, qui fait, qu'en fin de compte l'individu développe un athérome et peut ainsi avoir un infarctus lié aux risques psychosociaux.

La CFE-CGC a aussi produit des bandes dessinées : il y en a trois, les trois ne sont pas encore disponibles ; on explique la problématique sur un cas, une situation au travail et puis dans les trois, on parle de la solution bien entendu : qu'est-ce que l'on peut faire ?

Donc, le traitement du stress au travail, c'est quelque chose qui est délicat ; il faut d'abord en accepter l'idée, comme je l'ai dit tout à l'heure, que ça peut exister et ensuite se donner les moyens, y compris des outils externes.

On n'appréhende pas facilement la notion de stress : il y a un certain nombre de questionnaires que vous connaissez notamment celui de KARACEK, des outils qui ont plus ou moins évolué mais qui sont insuffisants ; on peut aller plus loin dans l'évaluation ; on va faire un diagnostic et une fois que le diagnostic est porté, il faut absolument que la collectivité de travail et bien entendu l'employeur, développent la prévention, le traitement de la situation rencontrée.

L'accord dit aussi que tout le monde a à y gagner : la collectivité de travail dans son ensemble, mais aussi l'entreprise qui a à s'intéresser à cette problématique du stress et les salariés, bien entendu, pour la productivité et la bonne santé de l'entreprise.

Je vous remercie.

Jean Michel OLIVIER, Président de l'AFERP

Merci Docteur.

Entre stress positif, stress négatif, est-ce que c'est comme le cholestérol ? Il y a le bon et le mauvais ! Mais on a abandonné le « stress positif », apparemment.