

1611 Le stress au travail : comment négocier un accord d'entreprise ?

Françoise PELLETIER,

avocat, associé,
Lefèvre Pelletier & associés

Isabelle SAUVEGRAIN,

médecin du travail

Les entreprises, incitées par l'accord du 2 juillet 2008 à se saisir de la question du stress au travail, viennent d'être mises en garde par la cour d'appel de Paris, dans un arrêt en date du 2 octobre 2008, quant à la nécessité de mener une politique suivie et efficace en n'omettant pas d'y associer le CHSCT. La conclusion d'un accord collectif apparaît comme une source de sécurisation des démarches des entreprises en vue de détecter, prévenir et éliminer les situations de stress au travail.

L'accord conclu par les partenaires sociaux le 2 juillet 2008 sur le stress au travail, transpose en droit français l'accord européen du 8 octobre 2004 et fournit aux employeurs et aux travailleurs un cadre permettant de détecter et prévenir les situations de stress au travail¹. La charge de déterminer les mesures appropriées, en cas de stress au travail identifié, incombe à l'employeur. Est-il encore besoin de rappeler que l'employeur est tenu à une obligation de sécurité de résultat en matière de santé au travail l'obligeant à prendre les mesures nécessaires pour préserver les salariés des dangers auxquels ils peuvent être exposés ?²

Le stress est à la fois un risque et un facteur de risque pour les entreprises. Il n'est pas en soi une maladie professionnelle mais il peut en être la cause (dépression nerveuse, pathologies diverses liées au stress, etc.). Le stress peut malheureusement également, dans des cas extrêmes, conduire au suicide et la qualification d'accident du travail deviendra alors parfois inévitable³. Au-delà de la dimension humaine, le coût économique du stress ne peut être ignoré, en particulier lorsque l'on sait qu'il peut être à l'origine d'une augmentation du taux d'absentéisme (pour maladie, accident du travail, maladie professionnelle) et d'une baisse de productivité. Il est donc temps que les entreprises, incitées à le faire par l'accord du 2 juillet 2008, se saisissent de cette problématique. Comme le rappelait

Jean-René Buisson, chef de file de la délégation patronale lors des négociations de l'accord du 2 juillet 2008, « ce texte donne l'occasion aux organisations patronales et syndicales de se réunir sur le sujet du stress et de bâtir dans l'entreprise un travail de prévention avec les représentants du personnel, le médecin du travail, et le personnel lui-même ». Il ajoutait encore : « nous voulons que l'accord débouche sur des guides de bonnes pratiques qui aident les entreprises à déterminer comment intervenir en amont des situations de stress, le plus tôt possible ».

Il appartient donc désormais aux entreprises de se lancer dans une action de prévention du stress et de gestion des situations de souffrance au travail.

L'exercice est difficile, les entreprises ayant largement délaissé cette question et éprouvant les plus grandes difficultés à établir un diagnostic : seulement un tiers des entreprises ont commencé à prendre réellement en compte la problématique du stress.

Comme le rappelait Marc Banet, médecin consultant risques-santé : « les solutions supposées efficaces sont, d'une part, très mal connues des dirigeants, et, d'autre part, suscitent les plus grandes réticences. En effet, les directions ne sont pas nécessairement convaincues de l'efficacité des remèdes proposés. Sur ces questions, il n'y a pas de méthodologie validée. C'est à chaque fois du sur mesure »⁴.

La tâche est de surcroît plus complexe au regard d'un arrêt récent de la cour d'appel de Paris rendu à propos d'une demande d'expertise du CHSCT, qui risque de freiner dans leur élan les entreprises déjà engagées dans une réflexion sur le stress au travail et de

1. V. JCP S 2008, 1515. – P.-Y. Verkindt, *L'ANI du 2 juillet 2008 : entre lumière et ombre* : JCP S 2008, act. 483, *aperçu rapide*. – F. Pelletier et I. Sauvegrain, *Reste encore aux entreprises à se l'approprier* : JCP S 2008, act. 484.

2. Pour un ex. récent, Cass. 2^e civ., 12 juill. 2007 : *Juris-Data* n° 2007-040228 ; JCP S 2007, 1726, note L. Drai.

3. Cass. 2^e civ., 14 mars 2007 : *JurisData* n° 2007-037970. – V. N. Gacia, *La responsabilité de l'employeur en raison du suicide du salarié* : JCP S 2008, 1373.

4. *Stress et expertise du CHSCT : Semaine sociale Lamy*, 27 oct. 2008, p. 2, note M. Banet.

décourager celles qui n'avaient pas encore initié une telle réflexion. La 18^e chambre C de la cour d'appel de Paris, dans un arrêt du 2 octobre 2008 vient en effet de juger qu'un CHSCT pouvait valablement désigner un expert, en application de l'article L. 4614-12 du Code de travail en cas de risque grave (en l'espèce, il s'agissait de stress au travail), même si l'entreprise était déjà engagée dans une démarche de lutte contre le stress notamment par la mise en place d'observatoires sur le stress ou d'un groupe pilote⁵. En l'espèce, la société IBM, confrontée à une problématique de stress au travail constatée notamment par les médecins du travail, avait décidé de créer un groupe pilote au sein de l'entreprise chargé d'identifier les sources de stress et d'y remédier. Ce groupe pilote était composé de douze membres dont six représentants de la direction de l'entreprise, deux médecins du travail, une infirmière et trois secrétaires du CHSCT. Comme le relève la cour d'appel, ce groupe a été créé en 2004 avant d'être « mis en sommeil, faute d'un budget défini lui permettant de fonctionner ». Ces activités n'auraient repris qu'en 2006, le groupe devenant véritablement opérationnel qu'en 2008 en lançant un « programme concret », avec « un réel budget et l'implication du directeur des relations humaines de l'ensemble de la société IBM France ».

Pourtant, malgré l'activité de ce groupe pilote, des situations de souffrance au travail ont été encore relevées par les médecins du travail qui ont constaté, comme le précise la cour d'appel, que « la situation des salariés n'a pas connu d'amélioration et, qu'au contraire, celle-ci s'est aggravée ». Quelques mois avant la création de ce groupe pilote en 2004, le CHSCT, alerté par les rapports alarmants des médecins du travail, avait décidé de recourir à un expert, comme l'article L. 4614-12 du Code du travail lui en donne la possibilité, lorsqu'un risque grave est révélé.

Saisi de la question du recours à cette expertise, le tribunal de grande instance de Bobigny avait refusé ce droit au CHSCT. La cour d'appel de Paris infirme le jugement du tribunal de grande instance et valide la délibération du CHSCT désignant le cabinet d'expertise Syndex en reconnaissant ainsi au CHSCT le droit de nommer un expert au motif notamment qu'« il ne disposait pas d'une structure compétente et fiable lui permettant d'étudier le risque grave avéré résultant de l'état de stress des salariés dans leur travail ». La cour met également en garde les entreprises sur le recours à un groupe interne (en l'espèce, groupe pilote IBM) en relevant que « l'appréhension d'un risque tel que le stress au travail implique nécessairement l'analyse de situations individuelles et doit prendre en compte des facteurs psychologiques par essence subjectifs ; qu'une telle analyse est de nature à mettre en cause telle ou telle attitude de l'employeur et que force est de constater qu'une cellule interne à celle-ci n'est pas forcément la mieux adaptée pour une telle écoute ». La cour d'appel considère ainsi indirectement que les salariés pouvaient légitimement avoir une certaine réserve à l'égard de l'intervention de ce groupe interne. Une analyse trop schématique conduirait en conséquence à conclure que toute démarche de gestion du stress dans l'entreprise doit être faite par l'intermédiaire du CHSCT dans le cadre quasi systématique du recours à un expert dès lors que « le CHSCT ne dispose pas de structure compétente et fiable lui permettant d'étudier le risque grave avéré résultant de l'état de stress des salariés dans leur travail ».

On peut *a contrario* en déduire que lorsque l'employeur a mis en place une structure fiable et compétente lui permettant d'étudier le risque grave avéré résultant de l'état de stress des salariés, le « risque grave » sera écarté ce qui rendra injustifié le recours à un expert. Mais l'employeur ne devra jamais oublier que le CHSCT conserve l'ensemble de ses prérogatives dont celle de recourir à un expert en cas de risque grave et devra l'impliquer dans ses démarches. Les

employeurs peuvent ainsi hésiter à initier, au sein de leur entreprise, une réflexion sur la santé au travail, notamment avec la prise en compte des risques psychosociaux si, à tout moment, cette démarche peut être remise en cause par la nomination d'un expert du CHSCT, qui analysera la situation sur l'état de stress des salariés et pourra préconiser certaines mesures.

L'arrêt de la cour d'appel de Paris met l'accent sur la difficulté de la gestion du stress au travail et réaffirme le rôle du CHSCT, en la matière. Pourtant c'est principalement à l'employeur que l'accord du 2 juillet 2008 confie la responsabilité de mettre en place les mesures appropriées en matière de lutte contre le stress au travail. L'accord rappelle notamment qu'en application des articles L. 4121-1 à L. 4121-5 du Code de travail, les employeurs ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, que cette obligation couvre également les problèmes de stress au travail et que l'employeur doit mettre en place une action pour prévenir celui-ci, l'éliminer ou à défaut le réduire. L'accord du 2 juillet 2008 énonce ainsi que la responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur sous réserve toutefois que les institutions représentatives du personnel, et à défaut les travailleurs, soient associés à la mise en œuvre de ces mesures. C'est peut-être là toute la difficulté de la gestion du stress au travail ; mais c'est aussi une piste d'action pour engager efficacement une réflexion au sein de l'entreprise concernant le stress au travail.

1. Comment engager une réflexion sur le stress au travail, débouchant sur un accord d'entreprise ?

A. - Qui commence ?

Si un accord sur le stress au travail est le fruit d'une élaboration commune, en pratique, la proposition de démarrage de la réflexion peut venir de la direction, comme des partenaires sociaux.

– **Du côté de la direction**, celle-ci pourra spontanément se saisir du problème sans qu'il y ait de risques particuliers avérés dans l'entreprise, dans le cadre d'une politique gestion des ressources humaines d'anticipation des risques. L'employeur, alors conscient de ce que la loi l'oblige à assurer la santé et la sécurité des salariés, met en place une politique de prévention et de traitement des difficultés liées au stress. On pourrait alors parler d'une gestion « à froid » de la problématique du stress au travail. La direction peut aussi avoir été alertée par le ou les médecins du travail ou avoir à répondre à une demande des partenaires sociaux qui font « remonter des difficultés de travail » liées à une souffrance du personnel, dans tel ou tel service. Toutes ces démarches initiées par les différents acteurs, médecins du travail ou représentants du personnel, peuvent conduire l'employeur à engager une réflexion au sein de l'entreprise sur le stress au travail et plus largement sur les risques psychosociaux. La direction peut aussi, souvent dans l'urgence, lancer une réflexion à la suite d'événements dramatiques, tel un suicide au travail. Il s'agirait alors plutôt d'une gestion « à chaud » de la problématique du stress au travail.

– **Du côté des partenaires sociaux**, la démarche part en général de faits avérés dans certains services, communiqués à la direction en vue de déclencher une réflexion et une politique de prévention. En réalité, peu importe l'auteur de l'initiative, l'essentiel est de construire en commun une politique de prévention du stress au travail.

La difficulté de la démarche réside souvent dans l'opposition existant entre la perception et la vision que peuvent avoir les employeurs d'une part et les salariés d'autre part de la gestion de la problématique du stress au travail. Tandis que l'employeur a souvent une vision à long terme, dans le but d'assurer la survie et la pérennité

5. CA Paris, 18^e ch. C, 2 oct. 2008, n° 07/08648 : V. *infra* Annexe.

de l'entreprise dans un contexte de plus en plus concurrentiel confronté à une situation de crise économique mondiale, le personnel développe une vision beaucoup plus à court terme : telle personne en souffrance entend, et on le comprend, qu'il soit donné une réponse rapide et immédiate à sa situation sans attendre que la démarche entreprise par l'employeur soit menée à son terme. Il en est de même des institutions représentatives du personnel qui, si elles peuvent adhérer à une vision à long terme du chef d'entreprise, ont l'obligation d'intervenir rapidement pour mettre fin à des situations jugées inacceptables. C'était peut-être là toute la difficulté d'IBM France, dans l'arrêt du 2 octobre 2008 précité, qui avait mis en place une réflexion à long terme sur la santé au travail mais n'avait pas pris toute la mesure des souffrances existantes qu'il convenait d'examiner rapidement pour rechercher des solutions appropriées. À ce stade, on perçoit l'importance de la communication au sein de l'entreprise entre tous les acteurs concernés : chef d'entreprise, institutions représentatives du personnel, médecin du travail et salariés.

L'objectif est d'arriver à apporter une réponse pérenne à la problématique de la souffrance au travail.

B. - Les obstacles à lever

Si les deux tiers des entreprises n'ont pas encore initié une démarche sur le stress au travail, c'est essentiellement en raison de la crainte des conséquences induites par une telle démarche. En effet, de nombreuses entreprises n'ont heureusement pas à connaître de situations de souffrance au travail et considèrent que, si elles venaient à engager une telle démarche, cela équivaldrait à considérer qu'il y a un risque de souffrance avéré, comme si la démarche allait créer le stress *ex nihilo*. D'autres entreprises pensent ne pas être concernées par cette problématique alors qu'elles le sont en réalité. L'employeur qui n'a encore initié aucune démarche a bien souvent le sentiment qu'il ne maîtrisera pas la situation, qu'il va s'engager dans un processus irréversible qui ne sera pas nécessairement dans l'intérêt de l'entreprise, voire des salariés.

Du côté des représentants du personnel, certains hésitent à se lancer dans une démarche active, considérant que l'entreprise n'a pas réagi à des problèmes ponctuels signalés et que, dès lors, ils n'ont pas à s'investir dans une démarche collective, préférant rester en dehors de la réflexion pour agir de leur côté au mieux des intérêts des salariés. Pourtant, dès lors qu'une démarche est lancée, à condition qu'elle soit bien menée dès le départ, il devient possible de mener une action commune suscitant l'adhésion de tous les acteurs de l'entreprise.

C. - Les premiers pas

C'est à l'employeur qu'incombe la responsabilité de gérer et de prévenir le stress au travail. Il est donc indispensable que dès le départ, la réflexion soit engagée en totale transparence avec l'ensemble des différents acteurs : médecin du travail, service de santé au travail, comité d'entreprise et CHSCT, cadres de l'entreprise et personnel. L'employeur ne devra pas hésiter à communiquer largement sur l'engagement de cette réflexion au sein de l'entreprise en explicitant la démarche retenue et les objectifs poursuivis.

L'une des premières questions qui va se poser est de déterminer ce que l'on entend par souffrance et stress au travail.

Les premiers contacts pris avec l'encadrement, le personnel, le CHSCT et le CE, vont souvent démontrer que les acteurs ne parlent pas le même langage.

Pour l'entreprise, le stress est le plus souvent lié à l'individu, qui, en raison de sa fragilité, répond d'une façon négative à une situation de l'entreprise ; pour les représentants du personnel, le stress est davantage lié aux problèmes d'organisation du travail imposée par l'employeur sans mise en cause de l'individu lui-même.

La première démarche concertée consiste donc à faire se rejoindre des positions aussi opposées en apparence. Plusieurs approches peuvent alors être retenues⁶. Une fois cette première phase d'information et de formation réalisée, il apparaît nécessaire, à la lumière notamment de l'arrêt rendu par la cour d'appel de Paris le 2 octobre 2008, de doter cette démarche d'un cadre juridique. L'accord collectif peut alors se révéler parfaitement adapté.

2. L'accord collectif : source de sécurisation des démarches engagées

A. - Un préalable à la négociation : analyse de l'existant

Élaborer un accord sur le stress au travail nécessite au préalable une analyse des situations existant au sein de l'entreprise. L'analyse pourra difficilement être menée avec tous les acteurs ; de nombreuses entreprises ont alors recours à un **comité de pilotage** ou à un groupe de réflexion, composé de membres de la direction, de représentants de la direction des ressources humaines, de médecins du travail, de représentants du personnel et notamment du CHSCT, de managers et de membres du personnel.

Attention toutefois à ce que ce groupe de travail ne soit pas déconnecté de la réalité de l'entreprise, et notamment des instances représentatives du personnel, et plus particulièrement du CHSCT qui conserve de par la loi une compétence sans cesse réaffirmée en matière de santé au travail.

L'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 octobre 2008 en est une illustration. Il ne faut pas non plus omettre d'intégrer les délégués syndicaux – ou à défaut les membres du comité d'entreprise, les délégués du personnel, ou les salariés mandatés – dans la réflexion, puisque ce sont eux qui seront les acteurs de la négociation de l'accord collectif.

Chaque entreprise mettra en œuvre sa propre méthode d'analyse mais l'accord du 2 juillet 2008 donne déjà des pistes de travail : l'entreprise ne pourra pas faire l'économie de rechercher les moyens d'identification des problèmes de stress au travail. L'accord fournit une **liste non exhaustive des indicateurs potentiels de stress**, comme le niveau élevé d'absentéisme (notamment de courte durée), la rotation du personnel fondée sur des démissions, des plaintes de salariés, un taux élevé de fréquence des accidents du travail, des passages à l'acte violent contre soi-même, etc. D'autres indications peuvent être recueillies par le biais d'enquêtes auprès de l'ensemble des salariés. Cela permet de réaliser des audits locaux ou généralisés, ponctuels ou répétés d'une entreprise, d'un établissement ou d'un secteur qui semblerait plus concerné. Des observatoires du stress peuvent aussi être mis en place. De nombreuses entreprises interrogent en effet les salariés, par le biais d'enquêtes anonymes, pour comprendre leur situation et apprécier s'ils sont ou non en état de souffrance.

6. Certaines entreprises ont expérimenté la démarche « Résolustress » qui repose sur la formation des différents acteurs pour comprendre et prévenir les différentes situations de stress au travail sur trois plans : stress individuel, stress relationnel et stress collectif. L'objectif est d'élaborer un langage commun afin de pouvoir ensemble mieux identifier, évaluer, prévenir dans la mesure du possible et gérer si besoin est le stress au travail. Les entreprises qui ont commencé à initier une telle réflexion par l'organisation de formations communes se sont félicitées de l'esprit coopératif qui s'est dégagé progressivement. La démarche « Résolustress », élaborée et développée par les docteurs Isabelle Sauvegrain, médecin du travail, et Christophe Massin, psychiatre, a été déployée dans des sphères socioprofessionnelles variées. La démarche a reçu, pour l'une des actions menées, le Prix « Santé entreprise 2005 » du Club européen de la santé et le Prix « Européen 2007 » de l'Association européenne pour la promotion de la santé – AEPS.

Ces indicateurs et ces indications doivent être complétés par l'information, la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel comme le prévoit l'accord. À chaque entreprise d'inventer et de mettre en place les moyens appropriés d'identification des problèmes de stress au travail. Tous ces éléments ne pourront toutefois jamais supprimer l'écoute personnelle, qui reste l'un des moyens les plus efficaces pour lutter contre le stress au travail. Des *managers*, des représentants du personnel, des membres de la DRH bien formés seront capables d'identifier une situation de stress au travail.

Détecter une situation de stress naissante permet de mettre un frein à une évolution néfaste de la situation et peut conduire à trouver des solutions pour sortir plus facilement d'une impasse. L'observation et l'écoute sont les éléments fondamentaux de la prévention et de la gestion du stress. N'oublions pas que l'individu peut évoluer et se révéler incapable de faire face à une situation de stress, alors même qu'il aura pu, dans le cadre d'une enquête anonyme quelques semaines auparavant, ne faire part d'aucune difficulté particulière. Il faut donc dans chaque entreprise faire confiance aux différents acteurs qui, une fois informés et formés, seront mieux préparés à trouver les moyens les mieux adaptés pour identifier les problèmes de stress au travail et participer à leur gestion et à leur prévention.

B. - Fixation d'un calendrier

Il ne faut pas négliger le fait qu'appréhender la souffrance au travail et les risques psychosociaux demande un investissement de l'entreprise, de l'ensemble de ses acteurs et nécessairement du temps. La fixation d'un calendrier s'avère donc indispensable. Sans doute est-il par ailleurs nécessaire de communiquer régulièrement autour de cette démarche et de faire des points d'étape au fur et à mesure de l'avancement des travaux du groupe de travail ou du comité de pilotage, notamment vis-à-vis des partenaires sociaux et tout particulièrement du CHSCT.

Celui-ci devra être étroitement lié à l'avancement des réflexions et sera à même de proposer des correctifs s'il a connaissance de situations particulières qui doivent être traitées rapidement. Il est en effet important d'imaginer, pendant cette phase de réflexion collective, des modalités particulières de gestion des situations de crise. Dans certains cas, un accord de méthode pourra être conclu en collaboration étroite avec le CHSCT notamment pour conduire les phases d'information, d'analyse de la situation et de proposition de mesures de prévention. Encore, faudrait-il que la signature d'un accord de méthode n'ait pas pour effet de retarder le début de la réflexion sur la prévention du stress dans l'entreprise.

C. - Contenu de l'accord collectif

Il est vain de vouloir transposer un accord collectif-type sans avoir pris le soin d'initier une réflexion préalable sur la souffrance au travail au sein de l'entreprise. L'accord d'entreprise, et l'accord du 2 juillet 2008 le rappelle, devra être adapté à chaque situation particulière des entreprises qui sont invitées à appliquer *in concreto* l'accord du 2 juillet 2008.

On peut toutefois tenter ici d'établir le schéma d'un accord-type, tout en rappelant qu'il convient de l'adapter en fonction de la situation propre de chaque entreprise.

- **Préambule** : Il est important de rappeler, en préambule de l'accord collectif, comment et pourquoi une telle démarche de prévention du stress et des risques psychosociaux a été engagée au sein de l'entreprise, d'autant plus qu'elle a mobilisé un nombre important d'acteurs et suscité des formations adaptées. À cet égard, il convient d'insister sur le rôle des différents acteurs et notamment des représentants du personnel et du médecin du travail. De telles

précisions permettront notamment aux salariés d'identifier par la suite l'interlocuteur qui leur semblera le plus adapté.

- **Définition du stress** : l'accord doit donner une définition du stress qui pourra être celle de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008⁷. Les partenaires de la négociation pourront toutefois définir et décrire de manière plus précise les situations qui peuvent être de nature à entraîner des souffrances au travail. Ce travail de définition aura été facilité par les formations dont les différents acteurs auront pu bénéficier préalablement à la négociation.

- **Identification des situations et des sources de stress au travail** : l'accord pourra fournir une grille de lecture permettant d'établir un diagnostic à la fois individuel et collectif. Les indicateurs à prendre en compte pour analyser les risques de stress au travail et les moyens de les mettre à jour devront être précisés. Ce travail d'analyse concernera également les sources potentielles de stress au travail : organisation du travail, méthodes managériales, déroulement des entretiens annuels, restructurations etc. La politique de prévention du stress qui aura été adoptée ne pourra être mise en œuvre de manière efficace que dans la mesure où un diagnostic complet aura été réalisé.

- **Définition des mesures de prévention** : après avoir identifié les sources potentielles de stress, la démarche de prévention consistera notamment à anticiper ces situations par des mesures concrètes. C'est là souvent une difficulté majeure que rencontrent les partenaires sociaux. En cas de restructuration par exemple, le salarié peut avoir des difficultés à s'adapter au changement s'il se trouve en période de grande incertitude sur son maintien dans l'entreprise. On se trouvera souvent confronté à la difficulté (que rencontrent les employeurs) de ne pouvoir communiquer au personnel sur des projets de réorganisation ou de licenciement qu'après que les instances représentatives du personnel aient été informées et consultées. L'accord sur le stress ne pourrait-il pas prévoir de tenir compte de cette contrainte et permettre, dès qu'elle est possible, l'information du personnel ? À chaque entreprise d'imaginer ses propres méthodes en mettant en place un dispositif permettant à toute personne qui subit un stress au travail de pouvoir trouver rapidement l'interlocuteur le plus adapté : membre du CHSCT, délégué du personnel, médecin du travail, infirmière du service de santé au travail, manager, membre de la fonction ressources humaines. Cet interlocuteur aura été préalablement formé pour cela⁸.

- **Suivi de l'accord** : l'accord devra prévoir les modalités d'évaluation et de suivi de son application. Il pourra créer un comité de suivi dont le rôle sera de veiller, à l'occasion de rencontres régulières, par exemple lors des réunions du CHSCT, à la bonne application de l'accord. La cour d'appel de Paris reprochait notamment à la société IBM, dans l'arrêt du 2 octobre 2008, d'avoir créé un groupe pilote qui, quelques mois après sa création, était tombé en sommeil faute notamment de moyens d'action suffisants (budget, etc.). Une

7. V. ANI, 2 juill. 2008, art. 3 : « 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 ».

8. La formation des différents acteurs doit en effet faire partie intégrante de la politique de prévention définie par l'entreprise en matière de stress au travail. La prévention passe également avant tout par la sensibilisation de l'ensemble des salariés. Des actions d'information pourront être ponctuellement mises en place, en interne, par les services de santé au travail. En matière de prévention du stress, une démarche de prévention pour être valide et efficace doit tenir compte des facteurs individuels, des facteurs relationnels et des facteurs organisationnels de stress.

évaluation annuelle de l'efficacité des mesures adoptées pourra être organisée.

L'élaboration du **document unique** comportant aux termes de l'article R. 4121-1 du Code du travail un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise pourrait être également l'occasion de mesurer l'évolution de la situation en matière de stress au travail.

Conclusion : le plus difficile pour les employeurs est de commencer une démarche de réflexion sur la souffrance au travail au sein de l'entreprise. Le plus compliqué ne sera peut-être pas d'aboutir à un accord collectif mais de mener à bien la phase indispensable de réflexion préalable avec les différents acteurs

concernés. Cette phase de réflexion doit se faire dans une compréhension mutuelle où chacun doit garder sa place. L'entreprise devra avoir à l'esprit en permanence que pendant cette phase de réflexion, elle peut être amenée à faire face à des difficultés immédiates de souffrance au travail et ne pas reporter le traitement de ces difficultés à la conclusion de l'accord collectif.

MOTS-CLÉS : Santé et sécurité au travail - Prévention des risques professionnels - Stress au travail - Conclusion d'un accord d'entreprise
TEXTES : ANI, 2 juill. 2008

JURISCLASSEUR : Travail Traité, Fasc. 20-10, par Sébastien Miara ; Fasc. 20-30, par Marc Richevaux

Annexes

CA Paris 18^e ch., C, 2 oct. 2008, n° 07/08648, CHSCT et a. c/ SA IBM
France : JurisData n° 2008-002523

SUR CE, LA COUR – (...)

• Considérant sur le fond du litige, qu'il est constant que par délibération en date du 12 mars 2004, le CHSCT-Est a voté le recours à une expertise confiée au cabinet SYNDEX dans les termes suivants : " La présentation faite, il y a près de 6 mois, par les médecins du travail sur le stress continue de préoccuper fortement le CHSCT. Le CHSCT a compris, des propos des médecins du travail, que : "Il est besoin de quelqu'un d'externe, d'un autre regard, détaché de l'entreprise". Compte-tenu de ces constatations et du fait que l'étude des médecins a révélé un facteur important de risque pour la santé des salariés d'IBM-France, le CHSCT-Est décide de déclencher, conformément à la loi sur ses attributions, une expertise, par un organisme compétent sur le sujet, pour l'éclairer sur ce problème préoccupant. Le CHSCT demande à son Président que ce point soit évoqué lors des réunions des autres CHSCT de l'établissement avant la fin du mois de mars. Le choix de l'organisme et le détail sur la mission seront définis par le comité de coordination avant fin avril, ou, à défaut, par la secrétaire du CHSCT Est. Par ailleurs, le CHSCT a bien noté l'offre proposée par la CRAM, d'une aide apportée par l'INRS Cette aide très utile viendra en complément mais ne peut se substituer à l'expertise demandée. » ; Que l'employeur a contesté cette délibération devant le Tribunal de grande instance de Bobigny et que c'est dans ces conditions qu'est intervenue la décision déferée ;

• Considérant qu'au soutien de leur appel, le CHSCT et les organisations syndicales sus-visées font valoir principalement que l'existence d'un risque grave pesant sur les salariés d'IBM au sens de l'article L.4614-12 du Code du travail, ne saurait être sérieusement niée par la société IBM, eu égard aux rapports alarmants des médecins du travail depuis 2003 et aux données chiffrées mises en lumière à l'occasion de ces rapports ; qu'ils soutiennent, par ailleurs, que quelle que soit la nature et la composition d'un groupe pilote au sein de l'entreprise chargée d'identifier les sources de stress et d'y remédier, et les méthodes de celui-ci, dont ils soulignent, au demeurant l'absence de compétence et d'indépendance, cette structure interne ne saurait se substituer à un expert extérieur à l'entreprise, disposant du savoir faire indispensable à une étude de cette nature et présentant toute garantie d'indépendance et d'objectivité ;

• Que la société IBM soutient, quant à elle, que l'existence d'un risque grave caractérisé n'est pas établie en l'espèce, les éléments avancés par les appelants ne présentant pas de caractère objectif puisque reposant principalement sur des procès-verbaux de comités d'entreprise ou du CHSCT et des rapports annuels des médecins du travail qui font état de manière générale, de facteurs de risques psychosociaux et de leurs éventuelles conséquences pathologiques, mais qui n'indiquent aucune situation individuelle précise, en termes d'accident du travail, de maladies professionnelles ou d'arrêts pour

maladie liée à des situations de stress, qui serait, seule, de nature à révéler ce risque grave ;

• Qu'elle fait valoir qu'en tout état de cause, le recours à une expertise ne saurait se justifier, dès lors que le CHSCT disposait d'autres moyens au sein de l'entreprise pour remplir sa mission de contrôle et de surveillance des conditions de travail des salariés et surtout, qu'a été créé un groupe pilote qui fonctionne de façon satisfaisante, en toute transparence et indépendance, au sein de l'entreprise afin d'identifier les situations de stress au travail et d'y remédier ; Considérant que le cabinet SYNDEX qui s'en rapporte aux écritures des appelants sur le respect, en l'espèce, des conditions d'application de l'article L.4614-12 du code du travail, souligne néanmoins, que le premier juge a ajouté à la loi en subordonnant le recours à l'expertise à l'absence de toute autre solution interne à l'entreprise et que doivent être retenus l'accroissement des pathologies liées au stress ainsi que la mise en sommeil du groupe pilote instituée au sein d'IBM ;

• Considérant qu'aux termes de l'article 4614-12 du Code du travail « le CHSCT peut faire appel à un expert agréé lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement » ; qu'en application de ces dispositions, le comité a droit à une information autonome et qu'il forge sa conviction au vu des éléments qu'il estime pertinents ;

• Considérant qu'en l'espèce, en 2003, les médecins du travail de la société IBM ont diligencé une enquête sur la santé morale et physique des salariés de l'entreprise, estimant qu'au vu de leurs constatations quant à l'état de stress de nombreux salariés, il existait une situation préoccupante et qu'en leur qualité de médecins, il leur incombait en l'espèce, un devoir d'alerte ; qu'aux termes de cette enquête, il s'est avéré que 44% des salariés subissaient un état de stress dans leur travail de façon significative évalué sur une échelle de 10 à au moins 6 ; qu'ils présentaient les conclusions de leur étude au CHSCT en septembre 2003, insistant sur les conséquences que le stress ressenti par les salariés pouvait avoir sur la santé physique et mentale de ceux-ci, tant sur le plan moral, (dépressions et suicides) qu'au niveau physique (maladie cardio-vasculaires, diabète etc...) ; qu'ils insistaient sur la nécessité d'un regard extérieur à l'entreprise afin d'identifier les causes du stress constaté et de définir les moyens d'y remédier ; que cette étude dont l'opportunité n'a jamais été contredite par la société IBM, démontre à l'évidence l'existence d'un risque grave contrairement aux affirmations de la société IBM qui pour nier ce risque soutient que le nombre d'accidents du travail a baissé de même que les absences pour maladie ; qu'en effet ces paramètres n'apparaissent pas déterminants dans l'évaluation d'une situation de stress, les personnes concernées ayant, dans ces circonstances, tendance à masquer leurs difficultés ; que dans ces conditions, il convient de juger avec le premier juge que le CHSCT et les syndicats appelants étaient bien fondés à invoquer un tel risque ;

- Considérant cependant, que pour autant, la société IBM soutient que les moyens qu'elle a mis en oeuvre de façon interne en instituant un groupe pilote assisté d'un cabinet de consultants spécialisé en la matière, dès mai 2004 étaient de nature à répondre aux interrogations des représentants du personnel et à trouver des solutions satisfaisantes pour le personnel ; qu'elle précise que les méthodes définies par ce groupe pilote ont été étendues à toutes les unités de l'établissement et donnent parfaitement satisfaction, ainsi qu'en témoignent les interventions des médecins du travail ;

- Considérant qu'il résulte des pièces du dossier que le groupe pilote institué par l'employeur s'est réuni, pour la première fois, le 2 juin 2004 et que sa composition a été définie de la façon suivante : 11 membres dont 6 de la direction de l'entreprise, 2 médecins du travail, 1 infirmière et 3 secrétaires de CHSCT ; que ce groupe avait sollicité l'intervention de la CRAMIF et de l'ARACT, organisme compétent en matière de conditions de travail et de santé au travail ; que néanmoins, après un premier contact, ces organismes ont décliné leur participation qui supposait un consensus absent, en l'espèce ; qu'après des réunions en septembre, octobre et novembre 2004, le groupe a été mis en sommeil, faute d'un budget défini lui permettant de fonctionner ; que ses activités ont progressivement repris courant 2006 et 2007 et que depuis début 2008, il semble qu'un programme concret soit en cours de mise en place avec un réel budget et l'implication du directeur des relations humaines de l'ensemble de la société IBM France ; que force est de constater qu'à l'époque de la désignation par le comité appelant du cabinet SYNDEX, le groupe pilote dont la société IBM soutient qu'il était de nature à identifier les difficultés des salariés et d'y remédier, était pratiquement inexistant et constitué de façon totalement empirique, le panel des salariés devant y participer et les questionnaires établis ayant été élaborés par des personnes non spécialisées et sans efficacité scientifiquement validée ; que s'il s'est adjoint, ensuite, le concours d'un cabinet extérieur, il ne semble pas que son intervention ait pu être déterminante puisque pour l'année 2005, la durée de prestation de ses deux consultants a été de 7 jours et demi ;

- Considérant par ailleurs, qu'en égard à la nature du risque identifié, il convient de s'interroger sur la pertinence d'intervention

d'un tel groupe interne à l'entreprise ; qu'en effet, l'appréhension d'un risque tel que le stress au travail implique nécessairement l'analyse de situations individuelles et doit prendre en compte des facteurs psychologiques par essence, subjectifs ; qu'une telle analyse est de nature à mettre en cause telle ou telle attitude de l'employeur et que force est de constater qu'une cellule interne à celle-ci n'est pas forcément la mieux adaptée pour une telle écoute ; que si, certes le groupe pilote garantissait l'anonymat des interventions des salariés, il n'en demeure pas moins qu'une certaine réserve de la part de ceux-ci peut légitimement être à craindre ;

- Considérant qu'en tout état de cause, il y a lieu de retenir qu'en 2006, les médecins du travail ont procédé à une nouvelle enquête EVA et qu'il ressort de leurs conclusions que la situation des salariés n'a pas connu d'amélioration et qu'au contraire, celle-ci s'est aggravée ; que ces constatations démontrent, de plus fort, que les mesures mises en place par IBM dans les conditions sus-visées, n'ont pas eu l'efficacité escomptée par l'entreprise ; que la société intimée ne saurait, quatre ans après la délibération contestée, soutenir qu'à ce jour, elle a instauré un processus particulièrement performant doté d'un budget significatif et ayant reçu l'aval du responsable des relations humaines de la société IBM France, alors que son changement d'attitude intervient tardivement et alors que la présente instance était sur le point d'être jugée ; Que dans ces conditions, il convient de juger, contrairement au premier juge, que le CHSCT ne disposait pas au sein de l'entreprise, d'une structure compétente et fiable lui permettant d'étudier le risque grave avéré résultant de l'état de stress des salariés dans leur travail et que sa délibération désignant le cabinet SYNDEX doit être validée ; (...)

Par ces motifs :

- confirme l'ordonnance entreprise en ce qu'elle a constaté l'existence d'un risque grave au sens de l'article L. 4614-12 du Code du travail ;

- l'infirmes pour le surplus ;

- dit la délibération du CHSCT désignant le cabinet SYNDEX en qualité d'expert, en date du 12 mars 2004 régulière et en conséquence, la valide ;

- déboute la société IBM de ses demandes (...).



LE CODE VITAL
Code de la sécurité sociale 2009
par Philippe Coursier (10^e éd., 65 €)
Disponible en librairie et sur <http://boutique.lexisnexis.fr>

552 029 431 RCS Paris