



Le recueil des plaintes au fil de l'eau

Le CHSCT, les élus, ne peuvent devenir des professionnels de l'analyse du travail du jour au lendemain. Par contre, les compétences des uns et des autres peuvent contribuer à « professionnaliser » le CHSCT et les syndicalistes à condition qu'ils capitalisent les expériences et les témoignages recueillis quotidiennement. Ce recensement peut s'organiser très simplement en consignant sur une fiche individuelle les éléments indispensables chaque fois qu'un agent viendra demander une aide à ses représentants.

Comment faire pour replacer les symptômes individuels dans la situation de travail concernée ?

Dans un premier temps, en formalisant le recueil des plaintes de façon structurée à l'aide d'une fiche par événement,¹ qui comportera les éléments essentiels caractérisant la situation de travail. Cette fiche est confidentielle et doit rester dans le dossier des membres du CHSCT. La mise en relation des symptômes et des faits générateurs de risques n'est pas facile à établir mais c'est par la répétition d'événements qui, pris séparément, peuvent sembler mineurs, que l'on aura accès à une compréhension de la réalité et à l'identification des facteurs de risques pour la santé physique et mentale des salariés.

Dans un deuxième temps, en menant une enquête plus approfondie auprès des différentes personnes concernées, pour réunir les éléments nécessaires à une description plus fine de la situation de travail signalée. Cette pratique d'enquête entre dans le rôle du CHSCT.

Les enquêtes sont destinées à objectiver les phénomènes. Tous les acteurs de l'institution aspirent à rationaliser les causes des événements tragiques pour pouvoir les appréhender, les penser et y apporter des solutions. Or, la subjectivité à l'œuvre dans les risques psychosociaux ne favorise pas cet exercice de rationalisation. Un exemple : un salarié se dit angoissé, alors que son responsable ou ses collègues considèrent que la situation de travail n'est pas stressante. Ce salarié souffrira quand même du stress qu'il ressent et de symptômes qui lui seront propres. Ne pas chercher à objectiver le stress individuel n'interdit cependant pas de mesurer le mal être au travail. Les enquêtes par questionnaire se multiplient et il est nécessaire de mesurer à la fois l'ampleur des phénomènes dénoncés par certains afin de les relativiser ou de les confirmer et de mesurer leur dangerosité du point de vue des symptômes et de leur antériorité.

L'engouement pour le questionnaire, issu de la fascination du chiffre est à modérer. Les uns vantent le modèle de Karasek, les autres, le modèle de Siegrist ou d'autres moins célèbres comme Lazarus ou encore les modèles intégrateurs de Mackay et Cooper et

¹Exemple ci après d'une fiche événement à remplir par l' élu avec l'agent et à collecter pour constituer le dossier des membres du CHSCT.



de Vézina. La mesure du stress est entrée dans les préoccupations de la société, avec ses excès liés à l'actualité et le danger de sa banalisation. Chacun de ces modèles d'analyse a ses vertus et ses particularités, mais plutôt que de choisir l'un d'entre eux, il est plus judicieux d'adopter une version sur mesure pour rendre compte des problématiques spécifiques de l'institution. Ce choix est certainement préférable dans la mesure où il favorise un meilleur taux de retour et des recommandations plus pertinentes en matière de plans d'action. Afin de mesurer au mieux le mal être au travail, il convient d'utiliser les indicateurs les mieux adaptés aux réalités vécues par les agents dans leur travail

Des indicateurs existent déjà qui sont également pertinents pour identifier les risques psychosociaux. L'absentéisme en est un, aussitôt mis en avant, toutefois il conviendra de ne pas s'en tenir aux chiffres bruts et d'y associer la nature des absences, leur durée et de les mettre également en perspective avec d'autres chiffres, (l'incapacité temporaire partielle, l'inaptitude, le temps partiel thérapeutique etc.) Nous avons rencontré le cas d'une institution où les chiffres de l'absentéisme n'étaient pas significatifs, malgré une situation déclarée comme stressante par une majorité de salariés. Par contre, le chiffre de mise en invalidité et d'incapacité partielle avait, en 2 ou 3 ans, augmenté de façon très inquiétante. Dans le même registre, il faut aussi regarder l'évolution des accidents de travail et de trajet.

Recueillir certains chiffres, comme l'évolution de la charge de travail, le volume d'activité, le nombre de malades ou d'usagers accueillis pour les métiers qui sont en contact avec le public, est aussi une source d'information précieuse pour aborder certaines situations de travail. C'est l'évolution de ces chiffres sur deux ou trois années qui sera pertinente.



Fiche événement à remplir par un membre du CHSCT avec l'agent

L'agent et son environnement de travail

Nom prénom :

Équipe/service/département :

Poste occupé :

N+1 : N+2 :

Nombre d'agents encadrés :

Description libre de l'événement qui a amené l'agent à contacter le CHSCT en répondant au minimum à ces trois questions : Quand ? Dans quelles circonstances ? et à quelle occasion ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Qualification de la plainte selon les termes employés par l'agent: (stress, fatigue, harcèlement, conflit, violence des relations dans le travail, altercations, ...)



Le contexte de l'institution

Activité : ----- **Secteur :** -----

Particularités du service : -----

Y a-t-il eu des changements importants dans les 2/3 années précédentes, par exemple :

- | | | |
|---|-----|-----|
| • Organisation des services | oui | non |
| • Restructurations/déménagements | oui | non |
| • Mutation/mobilité | oui | non |
| • recrutements externes | oui | non |
| • Informatique | oui | non |
| • Règles de GRH (salaires, primes individuelles ou collectives, entretien annuel, durée du travail, horaires etc .) | oui | non |
| • Autre | | |

Ces changements ont-ils eu un effet particulier sur le service du salarié, si oui lequel ?
