

COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

RESOLUTION DE SORTIE D'EXPERTISE « RISQUE GRAVE » AU SEIN DU SERVICE AEP

Contexte de l'expertise :

Faisant suite au suicide de Monsieur [REDACTED] à son domicile le 17/10/2013, le CHS-CT de TCS Gennevilliers a voté le recours à une expertise "Risque Grave" lors de la réunion extraordinaire du CHS-CT du 13/01/2014.

Le CHS-CT a décidé à l'unanimité de mandater CATÉIS, cabinet d'expertise indépendant et agréé par le Ministère du travail. Mission lui a été confiée de diagnostiquer l'ensemble des facteurs de risques psychosociaux au moins dans le périmètre du service AEP et son environnement, en vue d'élaborer un plan de prévention de la sécurité et de la santé au travail dans ce périmètre, voire au-delà si nécessaire.

Le cabinet d'expertise a remis son rapport au Président et aux élus du CHS-CT le 20/05/2014. Il l'a restitué devant les membres du CHS-CT en réunion plénière aujourd'hui le 03/06/2014. [Ce rapport est disponible sur le site Intranet du CHS-CT à l'URL : <http://xxxxxxx>]

À l'occasion de cette restitution, le CHS-CT a une pensée pour Monsieur [REDACTED], sa famille, ses proches et ses collègues.

Les conclusions du rapport d'expertise confortent les élus du CHS-CT de TCS Gennevilliers dans la constatation d'une grande souffrance au travail. Ils émettent de **vives inquiétudes** quant aux graves risques psychosociaux encourus par les salariés d'AEP ainsi que par tous les salariés de TCS soumis à des conditions de travail similaires.

Les conclusions du diagnostic sont alarmantes.

Principales analyses :

Le rapport d'expertise met en exergue divers dysfonctionnements, principalement dans l'organisation du travail, qui entretiennent la souffrance des salariés d'AEP. En leur qualité d'experts, ces salariés sont soumis à un mode de fonctionnement qualifié dans le rapport de "client-fournisseur" (cf. § III.2.1). Les dérives de ce système aboutissent à une **grande solitude de l'expert** : en bout de chaîne, il est contraint de résister seul aux **pressions** : délais, surcharge de travail, stress, etc. **La pression sur les résultats** peut entraîner quant à elle un conflit de valeur : **faut-il livrer quelque chose d'exact ou faire un rapport de complaisance pour satisfaire le client¹ ?** S'ajoutent à cela un **manque de soutien de la hiérarchie** à tous les niveaux et un risque de conflit entre privilégier l'évolution de carrière à la qualité du travail.

Le suicide de Monsieur [REDACTED] est une illustration dramatique de tout cela. La lettre qu'il a écrite avant son passage à l'acte et les témoignages (cf. §VI.4 p. 37) font état de **pressions**, insupportables pour quiconque a une conscience professionnelle aigüe. Son extrême solitude dans une affaire complexe, avec une charge de travail importante, faisant suite à une année particulièrement difficile marquée par un déménagement, un changement d'activité imposé par la disparition de son principal outil de travail (le pot vibrant) et un changement dans les moyens de travail (davantage de simulation et moins de "concret") : tout cela a conduit au pire.

Enfin, l'éventail d'accords (d'entreprise, de Groupe) liés à la gestion des RPS, bien qu'utile, ne remplace pas une véritable politique de prévention primaire. Le SST constate depuis plusieurs années **une augmentation des troubles liés au travail** (réorganisations à répétition, charge de travail, déménagements, "process" changeants, délais et moyens insuffisants).

Les symptômes et troubles de santé relevés par le cabinet d'expertise au fil des analyses conduites sont alarmants. **Des personnes se trouvent en situation de souffrance manifeste, voire massive** (§VIII.3).

Or, nous ne pouvons que déplorer que la Direction se soit réfugiée dans une position "minimaliste". Un groupe de travail restreint mixte paritaire avait été constitué. Ce groupe a ensuite été dissout par le CHS-CT devant le manque d'informations de la part de la Direction. Par ailleurs, le travail de l'expert a été entravé à plusieurs reprises. Des informations et documents n'ont pas été fournis au cabinet d'expertise, malgré ses demandes réitérées. L'entretien avec certaines personnes externes au service AEP, mais travaillant étroitement avec ce service, a été rendu difficile. Sans parler de la pression exercée sur l'équipe du cabinet pour qu'elle sorte le rapport au plus tôt. L'intérêt que la Direction porte avant tout aux délais au détriment de la qualité a été, durant cette expertise, clairement illustré.

¹ On peut s'interroger sur le manque, au sein de TCS, de garants de l'intégrité des jugements portés par des experts.

À la suite de cette analyse, les élus demandent à la Direction de prendre conscience de la gravité du problème et de mettre en œuvre un plan d'action pour sortir sans tarder de la situation décrite tout au long du rapport.

Préconisations et plan d'actions :

Le rapport d'expertise du cabinet CATÉIS suggère plusieurs préconisations (cf. rapport §VIII.5).

Les élus du CHS-CT insistent sur les points suivants : la restitution du rapport à l'équipe AEP et sa mise en discussion seront faites par le cabinet CATÉIS avec la participation de membres du CHS-CT ; la nécessité de revoir l'organisation du travail (règles de métiers spécifiques pour les experts, système "clients-fournisseur" ...) ; la nécessité de revoir en profondeur la politique de prévention (en particulier primaire) des Risques PsychoSociaux ; la nécessité de détecter les situations similaires (autres affaires ou autres services).

Aussi, nous attendons également **une réponse écrite et détaillée à chacune des préconisations et pistes d'actions concrètes identifiées par l'expert, dans un délai de 2 semaines, soit au plus tard le 17 juin 2014**. Il n'est plus possible d'attendre davantage quand la sécurité et la santé du personnel sont en jeu. Aussi, il nous importe que la Direction se positionne sur ce qu'elle mettra en œuvre effectivement en termes d'actions de prévention pour la santé au travail (au niveau primaire, secondaire et tertiaire).

Un plan d'action avec un **planning détaillé** sera réalisé en concertation avec le CHS-CT et soumis à son avis. Il intégrera **l'ensemble des recommandations émises dans le rapport d'expertise** et présentera des aménagements significatifs et concrets dans la mise en œuvre d'une réelle politique de prévention des risques psychosociaux.

Les élus du CHS-CT sollicitent d'ores et déjà une réunion extraordinaire du CHS-CT de présentation des premières mesures qui seront prises et mises en œuvre, ainsi qu'une première présentation du plan d'actions envisagé (complétude du plan d'actions, typologies des actions curatives et préventives, moyens et ressources alloués, acteurs-clefs en charge de ces actions et chantiers prioritaires, délais de mise en place des actions, instance de suivi et de contrôle de l'effectivité des mesures, suivi et réévaluation des résultats à échéances régulières, etc.).

Conclusions :

Plus que jamais les élus du CHS-CT seront attentifs et veilleront à l'application des règles relatives à la protection du personnel. Ils rappellent à l'employeur son obligation de résultat en matière de santé et de sécurité. Le manquement à cette obligation revêt le caractère de faute inexcusable. De ce fait, les représentants du personnel au CHS-CT se réservent le droit de recourir à une instance judiciaire s'ils constataient que l'employeur ne conduisait pas très rapidement, face aux constats alarmants établis, des actions concrètes pour pallier les nombreux dysfonctionnements observés.

La situation dans laquelle se trouvent les salariés d'AEP depuis de nombreuses années est malheureusement loin de constituer un cas spécifique, singulier et unique : les élus du CHS-CT considèrent en effet que de nombreux éléments relevés par le cabinet d'expertise ne sont pas spécifiques au service AEP, ni au métier d'expert. Les solutions issues du plan d'action seront donc à **généraliser à toute situation de travail similaire le nécessitant**, comme indiqué plus haut.

Diffusion du rapport et de la présente résolution :

Les élus du CHS-CT se prononcent pour la diffusion du rapport d'expertise et de la présente résolution à l'ensemble des salariés de Thales Communications & Security Gennevilliers, à l'Assistante Sociale ainsi qu'à Madame [REDACTED]

De plus, une copie de la présente résolution sera transmise à l'Inspection du travail et au Directeur des Ressources Humaines du Groupe. Cette délibération sera enfin affichée sur l'ensemble des panneaux syndicaux de TCS/Gennevilliers.

Vote :

Cette résolution est soumise au vote.

À Gennevilliers, le 03/06/2014.

Nombre de votants : 15

Contre : 0

Abstention : 0

Pour : 15