Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi Nouvelle Aquitaine

Pôle travail

Unité Départementale des Pyrénées-Atlantiques

Inspection du travail

Unité de contrôle du Béarn

Section 3

Etablissement de Pau
Reçu le
20 JUIN 2017

L'Inspectrice du Travail,

à

TOTAL SA

Avenue LARRIBAU

PAU 64018

Affaire suivie par :
Courriel : aquit-ut64.ucz@direccte.gouv.fr

Téléphone : 05 59 14 43 04

Réf. : APL
N° IDOINE : 2017-037176-14

Date : 15 juin 2017

Objet : rapport d'enquête

Monsieur le Chef d'établissement,

Le 6 mars 2017, vous m'avez informée du décès, sur le lieu de travail, de M , salarié de l'établissement que vous dirigez. Une enquête dont l'une des finalités est l'analyse des risques ayant pu contribuer à la réalisation de l'accident et de veiller à la mise en œuvre d'actions de prévention afin d'éviter ou de réduire les risques de renouvellement, a été effectuée.

Pour ce faire, divers documents ont été examinés et un certain nombre de collaborateurs entendus.

Je précise que l'inspection du travail n'a pas vocation à se substituer à l'employeur pour réaliser l'évaluation des risques psychosociaux. En l'espèce, nous avons réalisé une analyse des facteurs de risques psychosociaux détectés à partir des éléments constatés et recueillis dont je porte à votre connaissance les éléments suivants.

Contexte d'intervention : le 6 mars 2017, suite à l'information du décès de M sur le lieu de travail, je me suis rendue sur le site du CSTJF, accompagnée de ma collègue, madame afin de procéder aux premiers constats dans le cadre d'une enquête consécutive à un accident du travail.

Nous vous avons rencontré, ainsi que Monsieur , chef du service réglementation internationale et relations sociales. Vous nous avez fait part des éléments connus à ce moment-là.

Nous vous avons informé que dans le cadre de l'enquête, nous aurions besoin de consulter un certain nombre de documents ainsi que d'entendre le personnel du service sécurité et peut-être d'autres personnes du département HSE. Vous vous êtes engagés à répondre à nos demandes.

J'ai assisté au CHSCT extraordinaire que vous avez organisé le 9 mars 2017.

Tous les éléments demandés en votre possession m'ont été transmis, notamment :

- des bulletins de paie,
- des « EIA »,
- 2 organigrammes,
- des fiches de poste,
- l'enquête « Total Survey » de 2015,
- le « diagnostic psychosocial » effectué en 2014 au département HSE,
- le document unique d'évaluation des risques,
- la liste des formations suivies par la victime,
- le planning des ATS.

Nous nous sommes rendues sur le site du CSTJF les 15 et 16 mars 2017 afin d'entendre les personnes que nous souhaitions rencontrer. Du fait d'absences, d'autres échanges ont eu lieu en nos bureaux les 20 et 29 mars. Un entretien téléphonique est également intervenu, avec le gestionnaire de carrière de M.

L'examen des documents :

- les fiches de poste : certains salariés n'en ont pas, d'autres ont déclaré les avoir rédigées eux-mêmes ou bien les avoir obtenues tardivement. Dans un autre cas, le profil en poste est sans relation avec les exigences requises par la fiche de poste.

- les entretiens individuels de performance font apparaitre de fortes attentes en matière de reconnaissance économique; certains objectifs sont indiqués être partiellement atteints alors qu'ils étaient irréalisables, des entretiens ont été menés sans connaissance des collaborateurs ni du travail effectué.

- le planning des ATS ne fait pas apparaitre la durée du travail réelle. Pour les autres collaborateurs, il n'y a pas de décompte réel de la durée du travail bien que leurs journées de travail ne commencent ni ne finissent simultanément.

- le « diagnostic psychosocial » réalisé au sein du département HSE en 2014, fait apparaitre principalement deux facteurs de risques psychosociaux communs aux cadres et non cadres. Ils sont liés à l'intensité du travail et aux rapports sociaux au travail. Le domaine « autres » est également significatif, il « rassemble une majorité de causes internes (trait de personnalité, caractère) ». De plus, le rapport signale dans ses conclusions que « la recherche action » effectuée par l'étudiante est un premier pas dans l'évaluation et la prise en charge concrète des risques psychosociaux. Cela signifie clairement que l'évaluation des risques psychosociaux n'a pas été réalisée.

- l'examen des résultats de l'observatoire social "Total Survey" 2015, fait apparaitre notamment qu'il y a trois enjeux de progrès pour le groupe dont un, en terme de gestion de carrières

- le document unique d'évaluation des risques transmis, daté de 2015, ne comporte pas d'analyse des risques psychosociaux contrairement aux dispositions de l'article L 4121-3 du code du travail. Le paragraphe 12 relatif aux risques psychosociaux se limite à énumérer 3 documents. Le document unique doit être mis à jour au moins une fois par an ainsi que dans les cas définis par l'article R4121-2 du Code du travail.

Au vu de ces éléments, la hiérarchie ne pouvait ignorer :

- des défaillances en matière d'organisation du travail, (fiches de poste, décompte de la durée travail, répartition de la charge de travail),
- les fortes attentes des salariés en termes de reconnaissance, (rémunération, évolution de carrière, mobilité),
- la nécessité d'évaluer les risques psycho sociaux dans leur ensemble conformément aux dispositions de l'article L4121-3 du Code du travail.

Les éléments recueillis au cours des entretiens :

En se basant sur les six critères définis par le rapport Gollac, les éléments recueillis en concernent cinq avec un domaine prépondérant, « les rapports sociaux au travail ».

Concernant la charge de travail, la demande psychologique et les responsabilités, il ressort :

- pour les ATS notamment, la lourdeur des tâches administratives dont le sens n'est pas toujours compris,
- de nombreuses réunions concernant l'encadrement,
- une charge de travail non contrôlée (répartition, temps de travail effectif) de manière générale,
- des sollicitations à tout moment demandant une réactivité immédiate, charge mentale inhérente à la fonction d'Agent technique de sécurité.

Concernant l'autonomie, l'utilisation des compétences, la participation aux projets, il apparait :

- une sous-utilisation des compétences pour certains collaborateurs, ce qui est en fait un défaut de reconnaissance pratique,
- que l'organisation est déléguée à la ligne hiérarchique mais celle-ci ne dispose pas des moyens correspondants notamment en termes de : reconnaissance économique, de recours aux formations y compris obligatoires qui sont refusées.

Concernant le sens du travail, le « travail empêché », une perte de sens du travail a pu être générée par :

- des initiatives freinées du fait de l'organisation,
- des niveaux d'exigences différents selon les collaborateurs (sentiment d'injustice).

Dans le département, les personnes répertoriées « RPS », qu'elles fassent partie du département HSE ou d'autres départements, sont stigmatisées et considérées soit comme des cas sociaux soit comme des privilégiées, certains salariés en souffrance, refusent donc d'en faire partie.

D'autres personnes ignorent cette procédure.

Concernant l'insécurité de la situation de travail, la mobilité est incitée et parfois souhaitée, mais il y a peu de propositions de postes, chacun cherche ses propres solutions.

Le système de gestion de carrière est critiqué du fait notamment de propositions inadaptées. Celles-ci ont suscité un sentiment de dévalorisation avec de surcroît, une peur des conséquences en cas de refus.

L'accompagnement au changement de poste est insuffisant : formations en nombre limité, formations obligatoires refusées. Cela génère un mal être, une pression psychologique. Est évoquée également, la négation d'un poste occupé.

Concernant les rapports sociaux au travail,

- avec la hiérarchie :

  - il apparait une organisation insuffisante relative, entre autres, à la prise des congés, au défaut d'accompagnement après une absence de longue durée, à l'habitude de recours à des arrangements de la part des ATS,
  - des remarques maladroites voire blessantes, (les premières évoquées remontent à plusieurs années),
  - un manque de soutien en sachant que le soutien hiérarchique doit porter sur le travail réel,
  - des responsabilités sans contrepartie,
  - la hiérarchie qui change régulièrement est très occupée et ne perçoit pas tout. Elle ne sait pas réellement ce que font les agents de terrain,
  - la connaissance de tensions depuis plusieurs années mais pas de gestion du problème,
  - le déménagement du département a été vécu comme un manque de reconnaissance eu égard à l'état du bâtiment et au défaut de douches et a généré un sentiment de dévalorisation,
  - le sentiment que d'autres départements sont mieux « récompensés », davantage reconnus.

De manière plus générale, on observe une faiblesse de l'autorité hiérarchique du fait de défaillances dans l'organisation. Elle n'impose pas uniformément le respect de toutes les règles, ne peut pas valider les formations obligatoires. De plus, elle n'a pas les moyens de donner suite favorablement au manque de reconnaissance économique largement exprimé eu égard à la situation de l'entreprise.

La faiblesse de l'autorité hiérarchique est une cause de dégradation de la situation des salariés qui, à l'extrême, peut rendre possible le harcèlement moral

- avec les collègues :

  - Une situation clanique : il n'y a pas de solidarité entre les clans, ni a fortiori, de collectif de travail. Sont évoqués entre autres : des normes de groupe avec des exclusions, des activités de groupe, des mises en quarantaine, des remarques volontairement blessantes répétées, des « critiques perpétuelles » malgré les changements de la ligne hiérarchique (faits anciens), de la « jalousie malsaine », un « harcèlement horizontal », une atmosphère pesante…
    Une position dominante dans l'espace de travail et physiquement est mise en évidence.
  - Quelques verbatim utilisés concernant le service : « on savait que ça n'allait pas mais on ne se préoccupait pas », « forte personnalité » « de l'emprise », un « maître à bord », de la « manipulation ».
  - Trop de liberté a conduit à des rivalités, des craintes.
  - Une attitude de repli pour limiter les problèmes relationnels : on encaisse, on fait semblant d'aller bien pour éviter de subir davantage, on cherche à fuir. C'est aussi pour cette raison qu'on ne souhaite pas être identifié « RPS ».

- ❖ Information, communication : il n'y a pas de compte rendu de réunions, les « choses sont gardées », on apprend plus avec le bouche à oreille. La remontée de l'information est aléatoire.

Il faut toutefois noter des points positifs :

- ✓ Le déménagement a été mal vécu mais aujourd'hui l'emplacement est considéré comme réduisant les déplacements, le bâtiment au milieu du site permet des interventions à pied.

- ✓ La hiérarchie est très accessible et à l'écoute.

Concernant plus précisément , au regard des éléments examinés et recueillis, il ressort qu'il était en souffrance au travail depuis plusieurs mois. Cette souffrance n'a pas été prise en compte.

Il a notamment souffert d'un sentiment d'injustice. Dans certaines situations, il s'est senti inutile, d'où une perte du sens du travail. Il a été blessé par des remarques dont certaines étaient a priori sciemment blessantes et d'autres, des maladresses ou le fait d'une communication non organisée.
De plus, ses compétences, étaient sous utilisées.
Il aurait alerté sa hiérarchie, mais sans solution, il a essayé de fuir cette situation de souffrance.
Il s'est senti dévalorisé après une proposition de poste au niveau de celui auquel il a débuté dans le groupe.

En conclusion, l'ensemble des éléments démontre que des manquements dans l'organisation, des tensions, des situations de souffrance au travail (pleurs) et de fortes attentes en matière de reconnaissance économique (rémunération, évolution de carrière, mobilité) étaient connus. Cependant, cela n'a pas été géré.

La règlementation, notamment l'article L4121-1 du code du travail et la jurisprudence de la cour de cassation rappellent que l'employeur a une obligation de résultat quant à la mise en œuvre de tous les moyens de prévention des risques professionnels, tant sur le plan collectif qu'individuel. Cette obligation incombe à l'employeur et vise notamment l'organisation du travail. En application des principes généraux de prévention définis par l'article L 4121-2 du code du travail, il vous appartient en premier lieu de rechercher par tout moyen à :

- éviter les risques,
- évaluer les risques qui ne peuvent être évités,
- combattre les risques à la source,
- adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail,
- planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales, et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral tel qu'il est défini à l'article L1152-1 du Code du travail ,
- prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur des mesures de protection individuelle.

Compte tenu des constats effectués, je vous adresse ci jointe, une mise en demeure afin que soient évalués les risques psychosociaux dans l'établissement que vous dirigez en donnant la priorité au département HSE. Les résultats de cette évaluation des risques psycho sociaux seront transcrits dans le document unique d'évaluation des risques.

Afin de vous aider dans cette démarche, l'intervention d'un consultant extérieur est nécessaire.

Les représentants du personnel devront être associés aux différents stades de mise en œuvre de cette démarche et notamment lors de l'élaboration d'un cahier des charges et du choix du consultant.

Un échéancier sera défini, après consultation des représentants du personnel, pour la mise en œuvre des mesures de prévention effectives et concrètes qui auront été définies dans le plan d'actions de prévention visant à prévenir les risques psycho sociaux.

Vous voudrez bien me tenir informée de la démarche d'évaluation ainsi que des différentes étapes de la mise en œuvre des actions de prévention.

Conformément aux dispositions de l'article R4614-5 du code du travail, vous voudrez bien informer le CHSCT des présentes observations ainsi que de la mise en demeure.

Restant à votre disposition pour toute précision utile.

Veuillez agréer, Monsieur le Chef d'établissement, l'expression de notre considération distinguée.

L'Inspectrice du Travail,

L'Inspectrice du Travail,