

SANTÉ AU TRAVAIL EN RHÔNE-ALPES : LES BESOINS D'INFORMATIONS ET D'ACCOMPAGNEMENT DES CHSCT

JANVIER 2012



DIRECCTE Rhône-Alpes
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la
Consommation, du Travail et de l'Emploi

REMERCIEMENTS

L'observatoire Régional de la Santé Rhône-Alpes tient à remercier ici toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport :

Les membres du comité de pilotage : Sandra Dulieu et Richard Abadie de la Direccte, Colette Desbois et Rémi Cottet d'Aravis.

Les membres élus, secrétaires et présidents des CHSCT qui ont accepté de répondre à nos questions, en entretien ou par questionnaire.

Ce travail a été réalisé avec le soutien financier

de la **Direccte Rhône-Alpes**

par l'**Observatoire Régional de la Santé Rhône-Alpes**

Karine Fontaine-Gavino, socio-démographe

Denis Fontaine, médecin de santé publique, directeur d'études

Martine Dreneau, documentaliste

Ce rapport est disponible sur les sites Internet suivants :

ORS Rhône-Alpes : www.ors-rhone-alpes.org

Direccte Rhône-Alpes : www.rhone-alpes.direccte.gouv.fr

Aravis : www.aravis.aract.fr

Observatoire Régional de la Santé Rhône-Alpes
Besoins et accompagnement des CHSCT – Janvier 2012

GLOSSAIRE

Aravis : Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de travail et la Valorisation de l'Innovation Sociale

Anact : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Directe : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

DP : Délégués du Personnel

DU : Document Unique

DUER : Document Unique d'Évaluation des Risques

Carsat : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail Rhône-Alpes

IRP : Institutions Représentatives du Personnel

INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité

RPS : Risques Psycho-Sociaux

TMS : Troubles Musculo-Squelettiques

ORS : Observatoire Régional de la Santé

PNST : Plan National Santé au Travail

PRST : Plan Régional Santé au Travail

SOMMAIRE

1. Introduction.....	7
1.1. Contexte.....	7
1.2. Objectifs	8
2. Méthode	8
2.1. L'analyse de la bibliographique : quelles interrogations en Rhône-Alpes ?.....	9
2.2. L'enquête quantitative	10
2.2.1. Population concernée	10
2.2.2. Le questionnaire et les données recueillies	10
2.2.3. Analyse des données	10
2.3. L'enquête qualitative	10
2.3.1. Caractéristiques de l'échantillon	11
2.3.2. Construction du guide d'entretien	12
2.3.3. Passation et analyse des entretiens.....	12
3. Résultats de l'enquête quantitative	13
3.1. Profil des enquêtés	13
3.2. Perception du fonctionnement des CHSCT et de ses difficultés	15
3.3. Accès à l'information et utilisation de cette information	17
3.4. Les besoins	19
3.4.1. Les supports d'information.....	19
3.4.2. Les besoins en accompagnement	19
3.5. Modalités d'organisation.....	20
4. Résultats de l'Enquête qualitative.....	22
4.1. L'échantillon	22
4.2. Le fonctionnement des CHSCT	22
4.2.1. Des difficultés relationnelles... ..	23
4.2.2. ... souvent liés à un déficit de connaissances.....	23
4.2.3. Le temps disponible : principal frein à l'exercice des missions	24
4.2.4. Des restrictions budgétaires :	24
4.3. Des besoins bien spécifiques... ..	25
4.3.1. Davantage de relations avec des conseils externes.....	25
4.3.2. Des informations plus ciblées.....	26
4.3.3. Des formations adaptées.....	28
5. Synthèse et discussion	29
5.1. Un fonctionnement jugé satisfaisant mais avec quelques points négatifs	29
5.2. L'information au cœur du dispositif de fonctionnement des CHSCT	30
5.3. Des attentes conjointes	31
6. Pistes d'actions	32
6.1. La transmission d'une information actualisée et par secteurs d'activités.....	32
6.2. L'Accompagnement individuel.....	33
Annexes.....	34
7.1. Analyse de la bibliographie	34
7.1.1. Rappel du cadre réglementaire	34
7.1.2. Existence et activité des CHSCT	36
7.1.3. Besoins des CHSCT.....	38
7.1.4. Accompagnements pour les CHSCT	42
7.1.5. Outils d'information disponibles pour les CHSCT.....	43
7.2. Questionnaire	46
7.3. Grille d'entretien	49

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte

La santé et la sécurité au travail constituent un des enjeux majeurs de la vie en entreprise et le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), partenaire à part entière, joue un rôle important puisqu'il contribue à la protection de la santé ainsi qu'à la sécurité des salariés.

L'un des objectifs du premier Plan National Santé au Travail 2005-2009 était d'encourager les entreprises à être acteur de la santé au travail en faisant notamment la promotion du rôle des CHSCT. En effet, le rôle important des Institutions Représentatives du Personnel (IRP) en matière de prévention des risques professionnels a été inscrit dans ce premier Plan grâce à l'objectif 4.7 «Promouvoir le rôle des CHSCT dans tous les établissements».

Cet axe a été repris dans le second Plan de Santé au Travail 2010-2014 avec l'action 29 «Améliorer le rôle des Institutions Représentatives du Personnel».

Au niveau régional, cette action s'inscrit dans le cadre du deuxième Plan Régional Santé au Travail (PRST2) : «Axe 3 : encourager les démarches de prévention des risques dans les entreprises, notamment les PME et TPE - Action 10-1 : **améliorer le rôle des institutions représentatives du personnel en matière d'hygiène et de sécurité**».

Dans ce cadre, les partenaires Direccte-Carsat-Aravis ont organisé en 2008 un forum régional «Evaluation des risques professionnels : place et rôle des CHSCT dans la prévention des risques professionnels» durant la semaine européenne sur la santé et la sécurité au travail. En 2009, une conférence du même type a été organisée dans l'Ain puis en 2010 dans la Drôme, et enfin à Lyon le 8 novembre 2011 dernier avec plus de 200 personnes présentes.

Afin de pérenniser ces temps d'échanges, ces trois partenaires entendent soutenir ou coordonner les initiatives permettant la création et l'animation d'un réseau favorisant les échanges avec et entre membres de CHSCT de la région.

Fonctionnement des CHSCT

La loi Auroux 82-1097 du 23 décembre **1982** fusionne le Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) et la Commission pour l'Amélioration des Conditions de Travail (CACT) pour créer le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (**CHSCT**).

Le CHSCT est obligatoire dans les entreprises de plus de 50 salariés, en l'absence de CHSCT ce sont les délégués du personnel (DP) qui en assurent les missions.

La loi du 31 décembre **1991** et l'ordonnance n°2001-175 du 22 février **2001** transposent en droit français les dispositions de la directive européenne visant à promouvoir la prévention des risques professionnels. Elle introduit le principe d'une évaluation des risques à priori et ouvre la possibilité au C.H.S.C.T. de faire appel à un expert.

Le CHSCT a pour **mission** de **contribuer à la protection de la santé** et de la **sécurité** des travailleurs ainsi qu'à **l'amélioration des conditions de travail**.

Composé notamment d'une délégation du personnel, le CHSCT dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert...) et les représentants du personnel, d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement.

Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel.

1.2. Objectifs

Dans ce contexte, l'Observatoire Régional de la Santé (ORS) a proposé une étude afin « **d'identifier les attentes et besoins des membres des CHSCT de la région Rhône-Alpes en termes d'animation d'un réseau** ».

L'objectif est double :

- Faire un état des lieux des différents accompagnements pouvant être mis en œuvre à destination des CHSCT en identifiant les avantages et les limites de chaque type d'accompagnement mis en place.
- Analyser les besoins des membres des CHSCT en information sur la santé au travail, en termes de contenu et en termes de format et de type de support.

2. METHODE

Afin de répondre à ces objectifs, un comité de pilotage, animé par l'ORS, a été constitué pour suivre l'étude mise en place et faire des points réguliers sur son avancée.

Ce comité est composé des représentants des partenaires de l'action : la Direccte et Aravis.

Il s'est réuni 3 fois pour élaborer les critères du questionnement et rédiger le questionnaire, puis pour élaborer le guide d'entretien qualitatif et enfin pour dégager les conclusions.

L'étude a été organisée en plusieurs temps :

1- Une analyse bibliographique sur les besoins identifiés des CHSCT et les accompagnements déjà mis en place, dans d'autres régions ou au niveau national, incluant les résultats de l'étude qualitative réalisée par l'ANACT.

2- Une enquête par questionnaire auprès de toutes les personnes présentes lors de la réunion régionale proposée aux CHSCT à Lyon le 8 novembre 2011, sur les attentes des CHSCT de la région en termes d'accompagnement.

3- Une dizaine d'entretiens individuels avec des membres de CHSCT diversifiés selon les branches d'activité, dans les suites de cette réunion.

Le présent rapport reprend les éléments recueillis au cours de ces 3 temps et fait des propositions pour améliorer l'information des membres des CHSCT.

Une restitution orale est faite au comité de pilotage sur la base du rapport provisoire.

2.1. L'analyse de la bibliographique : quelles interrogations en Rhône-Alpes ?

La revue de la bibliographie¹ montre que les CHSCT sont **un sujet d'études déjà bien exploré**.

La présence des CHSCT n'est pas aussi universelle que souhaité par le législateur, et tous ne sont pas forcément actifs, mais les données existantes à un niveau national et dans plusieurs régions montrent que dans la majorité des cas ils existent dans les entreprises de plus de 50 salariés, et même, à un degré moindre, dans les entreprises de 20 à 49 salariés où il n'y a pas d'obligation légale. Leur implantation est diverse selon les secteurs et la taille de l'entreprise : ils sont plus présents dans l'industrie que dans les services, dans les grandes entreprises que dans les petites, dans les entreprises syndiquées, dans celles qui ont eu des conflits et dans celles où les risques sont importants.

La majorité des membres ont bénéficié de la formation prévue par la loi, se réunissent, font des visites sur les lieux de travail, ont accès au Document unique (DUR) et souvent ont contribué à sa réalisation et/ou son actualisation. Il ne paraît donc pas pertinent de les interroger sur la description de leurs actions, mais plutôt sur les **difficultés de fonctionnement** qu'ils perçoivent.

En ce qui concerne **l'information** disponible, une revue rapide montre que de nombreux sites internet et lettres d'information en ligne existent déjà. La création d'une nouvelle source d'information peut donc être interrogée.

Dans tous les cas, il paraît intéressant d'étudier :

- les modalités d'accès à l'information en ligne : ordinateur, accès internet, adresse mail propre au CHSCT,
- la connaissance et l'utilisation des sources d'information internet (sites et lettres) et des revues classiques,
- les autres sources d'informations mobilisées (en interne, avec les partenaires comme les SST...),
- la capacité à se repérer dans cette offre d'information,
- les besoins de connaissances perçus par les membres des CHSCT, par une approche thématique (TMS, RPS, bruit, CMR...) ou par une approche méthodologique (organisation du travail, ergonomie des postes, investigation après accident...),
- la pertinence d'une nouvelle source d'information et si la réponse est positive, le type de support à privilégier et les contenus attendus.

L'autre partie du questionnaire concerne les besoins d'accompagnement des CHSCT, car les études existantes montrent que les CHSCT ont du mal à analyser et problématiser les situations qu'ils rencontrent, à obtenir des soutiens, à organiser des réponses, à répercuter l'information auprès des salariés. Le questionnaire peut concerner ces **difficultés de mise en pratique**, ainsi que les **modalités d'accompagnement** à privilégier :

- la recherche d'interlocuteurs externes (SST, Carsat, Aravis...) pouvant réaliser un accompagnement personnalisé à distance ou dans l'entreprise, éventuellement avec un « interlocuteur-pivot »,
- la mise en réseau entre CHSCT et avec des appuis externes, sous différentes formes (forum internet, groupes d'échange de pratiques...),
- des réunions type conférence-débat,
- des dispositifs de type formation-action,
- des formations complémentaires à la formation de base actuelle,
- des guides pratiques.

¹ Cf. annexe 1

2.2. L'enquête quantitative

L'Enquête quantitative a pour objectifs :

- de repérer les difficultés rencontrées par les membres, secrétaires et présidents des CHSCT pendant leur mandat
- d'analyser les besoins des membres des CHSCT en information sur la santé au travail, en termes de contenu et en termes de format et de type de support.
- de faire un état des lieux des différents accompagnements pouvant être mis en œuvre à destination des CHSCT

2.2.1. Population concernée

Le questionnaire (cf. annexe 2) a été proposé à l'ensemble des personnes présentes lors de la réunion régionale proposée aux CHSCT à Lyon le 8 novembre 2011 (184 participants).

Le questionnaire a également été envoyé par mail aux personnes qui sont venues aux réunions régionales précédentes ayant eu lieu dans l'Ain en 2009 et la Drôme en 2010 (182 personnes).

Ce mode d'échantillonnage introduit un biais puisque seules les personnes ayant eu la possibilité de se déplacer (bénéficiant donc de temps, de moyens et aussi de motivation) ont été enquêtées. Cependant cette méthode était la plus faisable dans un délai court, en l'absence de fichier de coordonnées de tous les CHSCT de la région.

2.2.2. Le questionnaire et les données recueillies

Le questionnement porte sur les besoins d'informations et d'accompagnement des CHSCT. Il est constitué de quatre parties :

1. Identification de la personne enquêtée (secteur d'activité, effectif de l'établissement, statut de la personne, ancienneté)
2. Les difficultés rencontrées dans les missions CHSCT (dans l'élaboration d'un diagnostic, structuration d'une action, relation entre Direction et salariés/agents, recherche et utilisation des informations...)
3. L'accès à l'information et l'utilisation (pratique d'utilisation, besoins)
4. Les besoins d'accompagnement (les mesures d'accompagnement, l'organisation de cette accompagnement)

2.2.3. Analyse des données

Les données ont été saisies sur Epidata version 3.1 puis analysées avec Epidata-Analyse version 2.2.1.171.

2.3. L'enquête qualitative

L'enquête qualitative a pour objectif d'apporter un éclairage sur les difficultés de fonctionnement des CHSCT, sur les besoins d'accompagnement pour améliorer le fonctionnement et les besoins en informations en santé au travail.

Plusieurs thèmes ont été abordés² avec les membres, secrétaires et présidents des CHSCT :

- Leurs opinions sur le fonctionnement de leur CHSCT
- Les difficultés rencontrées au cours de leur mandat

² Cf. guide d'entretien en annexe 3

- les pratiques de recherche d'informations dans le domaine de la santé au travail
- les difficultés liées à la recherche d'informations ;
- le type d'informations dont les membres ont besoin, celles qu'ils ont du mal à obtenir ;
- leurs attentes et préconisations concernant un accompagnement

L'enquête qualitative est complémentaire de l'enquête quantitative et permet d'en affiner les résultats. Le point de vue subjectif des personnes interviewés révèle de façon plus fine leur demande d'accompagnement, le sens et l'importance de la recherche d'informations dans leur activité professionnelle, dans quel cadre elle intervient et les stratégies mobilisées par les acteurs. Ce type d'enquête permet également d'étudier les spécificités liées au domaine d'activité ou à la fonction des acteurs.

2.3.1. Caractéristiques de l'échantillon

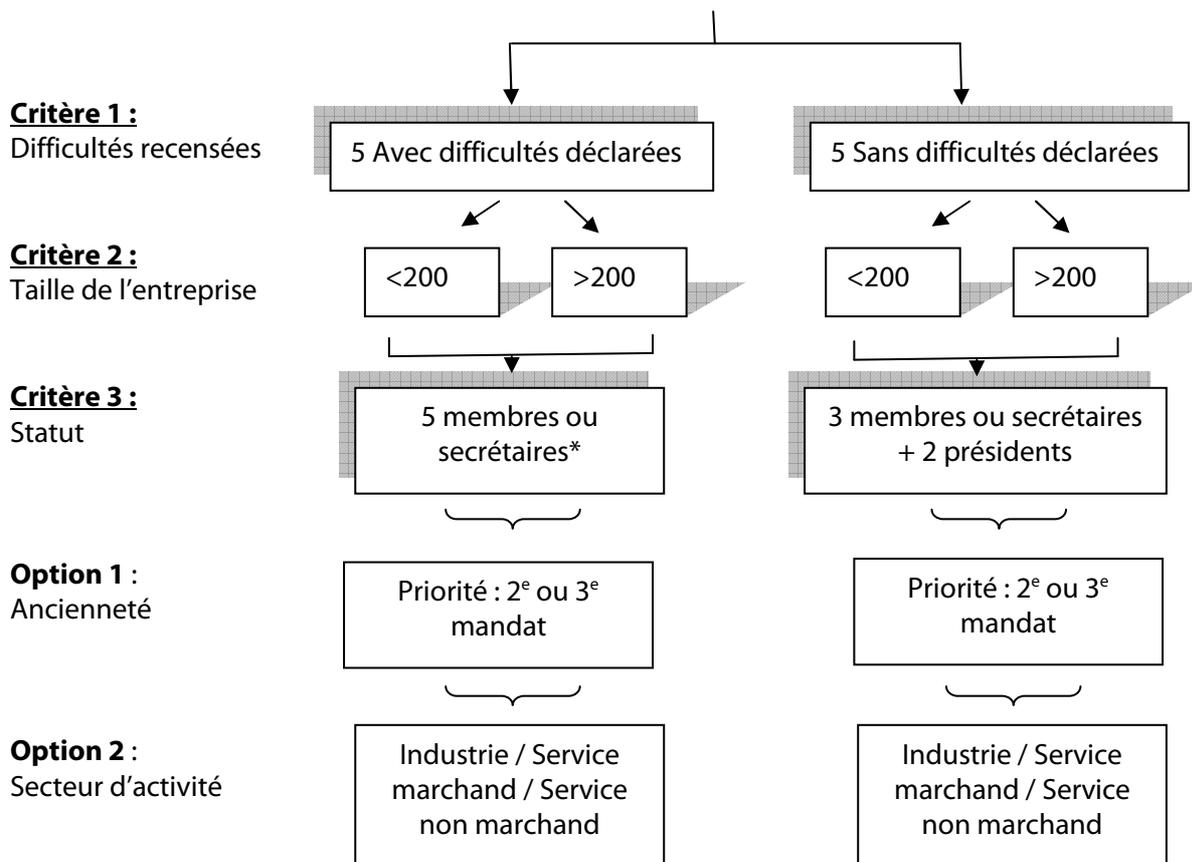
Les personnes interrogées ont été choisies parmi les répondants de l'enquête quantitative qui ont exprimé leur accord pour un entretien en indiquant leurs coordonnées sur le questionnaire.

Seules ont été incluses les personnes :

- qui sollicitent un accompagnement
- dont la taille de l'entreprise est comprise entre 50 et 499 (*la priorité a été donnée aux petites et moyennes entreprises, qui ont moins de ressources internes que les entreprises de 500 et plus*).

Les 10 personnes interrogées ont été choisies selon les critères suivants (graphique 1)

Graphique 1 : Critères de choix des dix personnes interviewées



* il n'y avait pas de président répondant aux critères de choix dans cette catégorie parmi les personnes volontaires pour un entretien

2.3.2. Construction du guide d'entretien

Le guide d'entretien a été réalisé en partenariat avec la Direccte et Aravis en amont de la passation entre décembre 2011 et janvier 2012, en fonction des objectifs de l'enquête et à l'aide de la bibliographie.

Il s'agit d'une trame commune à l'ensemble des entretiens, qui contient l'ensemble des thèmes que l'on souhaite voir abordés au cours des entretiens :

- Le fonctionnement ou dysfonctionnement des CHSCT
- Opinions et attentes concernant la mise en place de solution adaptée en termes d'accompagnement des CHSCT
- Le cadre de la recherche d'informations: pratiques de recherche d'information, ressources connues et utilisées pour la recherche, satisfaction et réussite liées à la recherche d'informations, difficultés rencontrées ;
- Les besoins en informations : type et forme des informations et/ou données dont les personnes ont besoin, critères de qualité des informations et des dispositifs contenant de l'information ;

2.3.3. Passation et analyse des entretiens

Dix entretiens téléphoniques d'une durée moyenne de 30 minutes se sont échelonnés entre le 06 décembre 2011 et le 05 janvier 2012.

L'analyse de contenu de type thématique s'est déroulée en deux temps. D'abord, pour chaque entretien, une analyse verticale a été réalisée : l'enquêteur a relevé l'ensemble des thèmes abordés et les a consignés au fur et à mesure dans un tableau à double entrée. Il les a organisé ensuite par thèmes et sous-thèmes. Les thèmes évoqués spontanément, ceux qui étaient répétés ou revêtaient une importance particulière ont été repérés dans le tableau. Ce travail a donné lieu à une fiche récapitulative par entretien. Ensuite, une analyse « transversale » a été réalisée, à partir des 10 fiches récapitulatives pour souligner les thèmes repris par plusieurs personnes ou jugés particulièrement importants par ceux-ci.

Le présent rapport reprend les éléments recueillis au cours de ces 2 temps et fait en conclusion des propositions pour améliorer l'information et le fonctionnement des membres des CHSCT.

3. RESULTATS DE L'ENQUETE QUANTITATIVE

Sur l'ensemble des participants à la réunion du 08 novembre à Lyon (184 personnes inscrites), 119 questionnaires ont été récupérés. Puis 16 personnes participant aux forums dans l'Ain et la Drôme ont bien voulu également répondre à ce questionnaire (sur 182 personnes contactées par courrier électronique).

Au total 135 questionnaires ont été analysés.

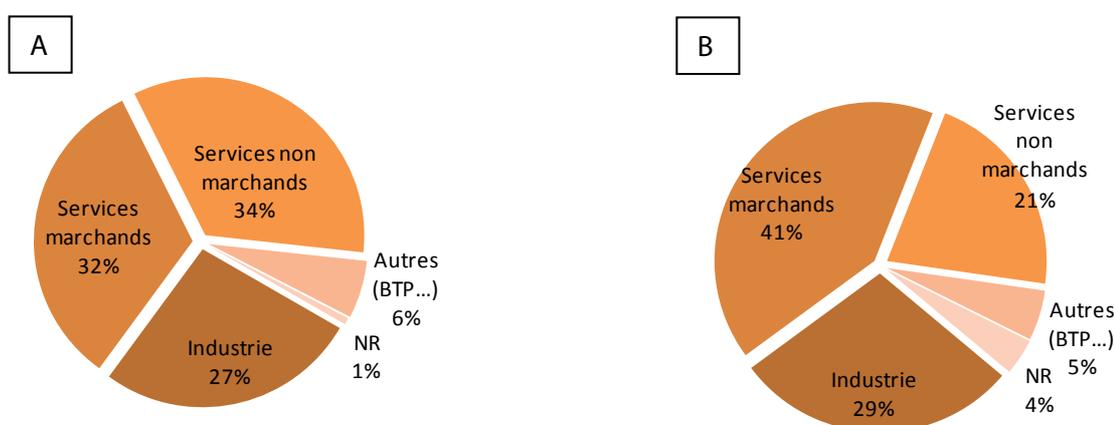
3.1. Profil des enquêtés

Secteur d'activité

Le secteur d'activité le plus représenté regroupe les services non marchands (les services publics inclus) puis les services marchands (commerces...). L'Industrie représente 27% des secteurs d'activité. Le BTP représente seulement 4% des secteurs d'activité (graphique 2 - A).

Par rapport à la situation en Rhône-Alpes, les services marchands sont sous-représentés (32% vs 41%) et à l'inverse les services non-marchands sont surreprésentés (34% vs 21%) (graphique 2 - B).

Graphique 2: Répartition des enquêtés par secteur d'activité (A) et des effectifs des entreprises par secteur d'activité en Rhône-Alpes (B)



Effectifs des établissements

Les établissements représentés sont, pour presque la moitié, constitués de 50 à 199 personnes. Un quart est composé de 200 à 499 personnes et un autre quart de 500 personnes et plus (tableau 1).

Tableau 1 : Effectifs de la structure

	Effectif	%
Moins de 50	1	0,7
50 à 199	66	48,9
200 à 499	35	25,9
500 et plus	33	24,4
Total	135	100,0

Statut de l'enquêté

Les secrétaires des CHSCT représentent 36% des enquêtés et les autres membres élus 47%. Les présidents représentent 12% des répondants. Certaines personnes, essentiellement des directeurs des Ressources Humaines investis dans l'activité des CHSCT ont été invités et ont répondu au questionnaire (autres = 4%) (Tableau 2).

Tableau 2 : Statut de l'enquêté

	Effectif	%
Président	16	11,9
Secrétaire	49	36,3
Membres élus	64	47,4
Autres	6	4,4
Total	135	100,0

Pour les questions qui suivent, l'analyse porte sur les réponses des présidents, secrétaires ou membres élus. Les « autres » répondants ne sont pas comptabilisés. **L'analyse porte donc sur 129 personnes.**

Sur l'ensemble de ces répondants, 43% des personnes effectuent leur 1^{er} mandat ("nouveaux") et 54% sont des "anciens" qui effectuent leur 2^e ou 3^e mandat (respectivement 30% et 24%) (Tableau 3).

Tableau 3 : Ancienneté

	Effectifs	%
nouveau	56	43,4
ancien	69	53,5
Non réponse	4	3,1
Total	129	100,0

Deux répondants sur trois (65%) ont bénéficié de la formation initiale obligatoire (tableau 4). Parmi ceux qui n'ont pas fait leur formation initiale, trois sur quatre effectuent leur 1^{er} mandat. Il est donc possible qu'ils n'aient pas encore eu le temps de la suivre.

Tableau 4: Formation initiale

	Effectifs	%
Non	40	31,0
Oui	84	65,1
Non réponse	5	3,9
Total	129	100,0

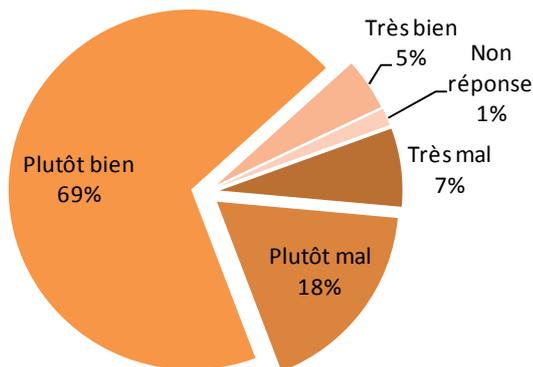
3.2. Perception du fonctionnement des CHSCT et de ses difficultés

Sur l'ensemble des répondants 74% considèrent que leur CHSCT fonctionne bien voire très bien et 25% fonctionnent mal voire très mal (graphique 3).

Ce ressenti est indépendant du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise.

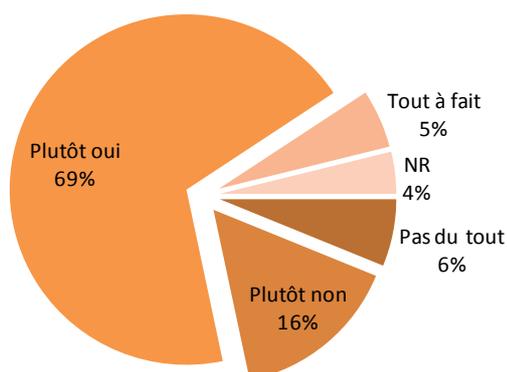
Par contre si 94% des présidents ont un avis positif sur ce fonctionnement, 72% des membres ou secrétaires partagent cet avis ($p=0,07$ ce qui est proche de la limite de signification³).

Graphique 3 : Fonctionnement perçu du CHSCT



En accord avec la question précédente, 74% des répondants estiment que leur CHSCT fait progresser les questions relatives à la santé, la sécurité et les conditions de travail. Seuls 6% estiment que le CSHCT ne fait pas du tout progresser ces questions dans leur entreprise (graphique 4).

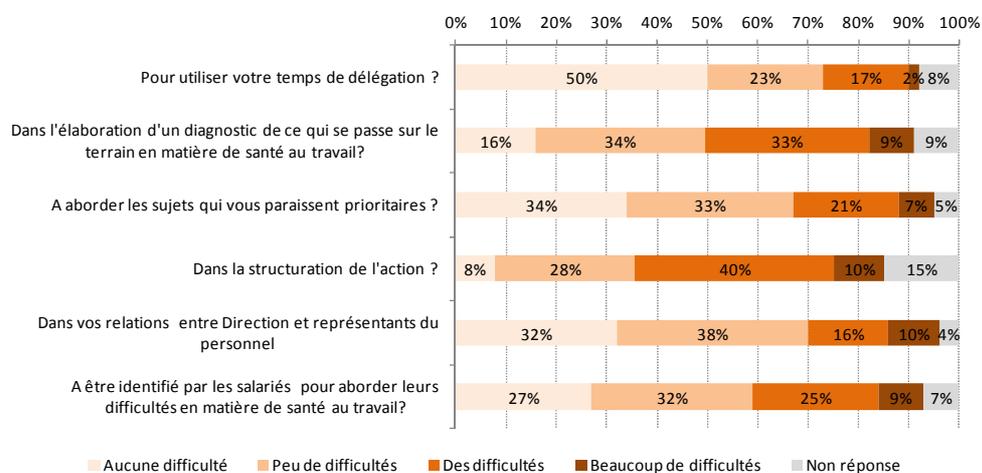
Graphique 4 : Utilité perçue du CHSCT



³ La limite de significativité du test de comparaison de deux pourcentages est fixée à 0,05, soit 5 pour 100 de risque conclure qu'il y a une différence entre les deux groupes alors que c'est faux.

Les principales difficultés recensées concernent la structuration des actions (49% des répondants) et l'élaboration d'un diagnostic de ce qui se passe sur le terrain d'autre part (42%). Dans les 2 cas, près de 10% des enquêtes déclarent avoir beaucoup de difficultés (graphique 5).

Graphique 5 : Quelles difficultés rencontrez-vous?

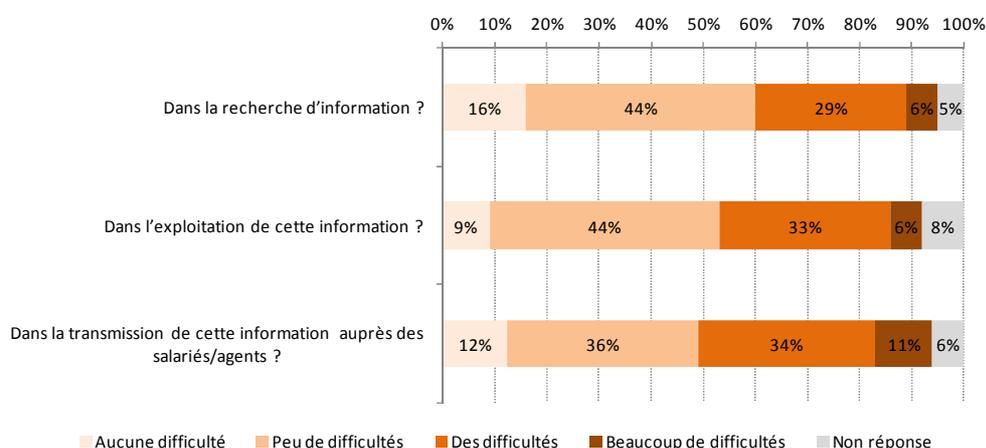


Pour les autres domaines explorés, moins du tiers des répondants rencontrent des difficultés :

- 70% mentionnent n'avoir pas ou peu de difficultés relationnelles entre direction et représentants du personnel. Ils sont cependant 10% à déclarer avoir beaucoup de difficultés dans le cadre de ces relations.
- 59% n'ont pas de soucis à être identifié par les salariés pour aborder leurs difficultés en matière de santé au travail.
- 67% n'ont pas de difficultés pour aborder les sujets prioritaires.
- Le temps de délégation n'est pas sujet de problème puisque 73% déclarent ne pas avoir de difficultés ou peu de difficultés dans l'utilisation du temps de délégation (graphique 5).

Enfin, dans le domaine de l'information, la majorité des répondants (60%) disent rencontrer peu ou pas de difficultés. Environ 40% des répondants recensent des difficultés dans l'exploitation et la transmission auprès des salariés de cette information (graphique 6).

Graphique 6 : Difficultés recensées dans le domaine de l'information



3.3. Accès à l'information et utilisation de cette information

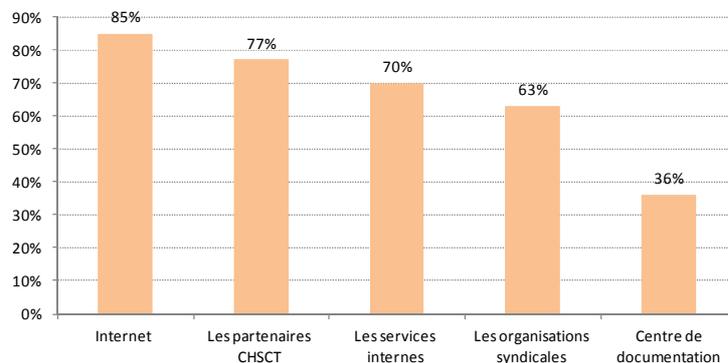
Les pratiques

Les répondants ont en majorité accès à l'information en ligne. Ainsi sur l'ensemble des répondants, 82% disent avoir accès à un ordinateur, et parmi eux, 92% ont accès à Internet.

Toutefois, seulement 47% de ceux qui ont accès à un ordinateur ont une adresse mail dédiée au CHSCT.

Internet est le principal outil de recherche d'information (cités dans 85% des cas), devant les partenaires CHSCT, les services internes et les organisations syndicales. Les centres de documentation ne sont cités que par 36% des répondants (graphique 7).

Graphique 7 : Auprès de qui recherchez-vous l'information ?

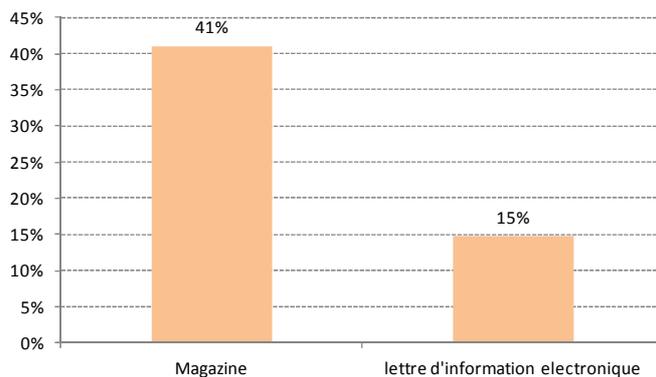


Sur l'ensemble des répondants, 41% sont abonnés à un magazine (graphique 8).

Les magazines « Santé au Travail » et « Travail et Sécurité » sont les plus citées, respectivement 52% et 28%.

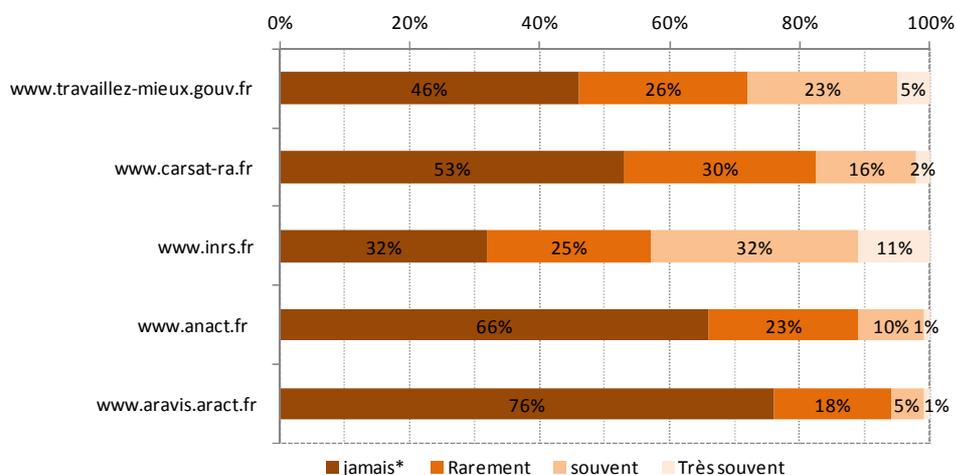
15% des répondants sont inscrits à une lettre d'information électronique. La lettre d'information électronique de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) est la seule citée.

Graphique 8 : Les abonnements



Le site de l'INRS est le site le plus utilisé. En effet 43% des répondants disent utiliser souvent voire très souvent le site de l'INRS, contre 28% pour le site *travaillez-mieux.gouv.fr* et 18% le site de la Carsat (graphique 9).

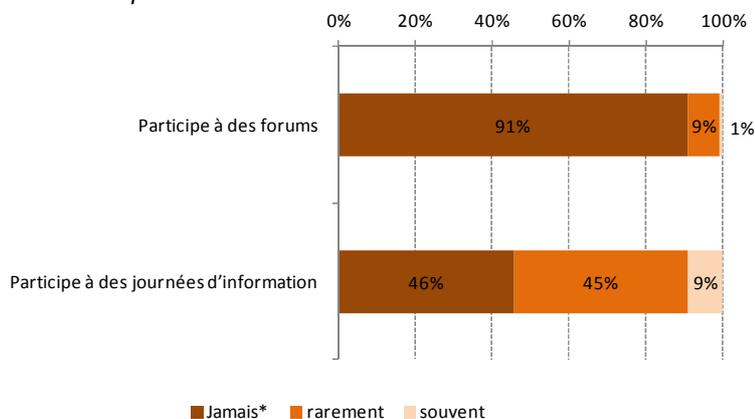
Graphique 9 : Consultez-vous les sites d'information suivants ?



* sont incluses les non réponses

Sur l'ensemble des répondants si 54% disent participer à des journées d'information, seulement 10% participent à des forums internet sur les questions de santé, sécurité et conditions de travail (graphique 10).

Graphique 10 : Participation



* sont incluses les non réponses

3.4. Les besoins

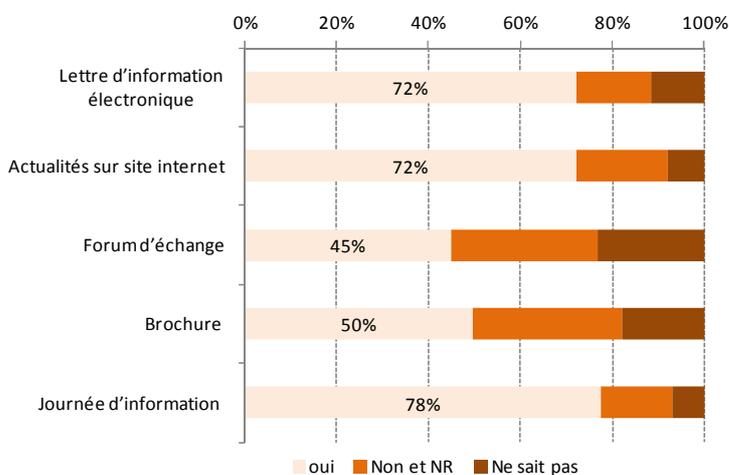
3.4.1. Les supports d'information

Parmi les différents supports d'information proposés aux membres, secrétaires et présidents des CHSCT, les journées d'informations sont le support le plus cité. Cette réponse est logique du fait que les répondants sont tous des participants au forum organisé. Cependant elle souligne le succès et l'intérêt de ces manifestations qui apportent informations, échanges de pratiques, etc.

La **lettre d'information** est un autre support bien apprécié (72% de citations) pour recevoir de manière régulière une information ciblée et être tenu « au courant ». L'actualité sur les sites internet dédiés est également bien appréciée.

Les brochures sont moins citées (50%) ainsi que les forums d'échange (45%) (Graphique 11).

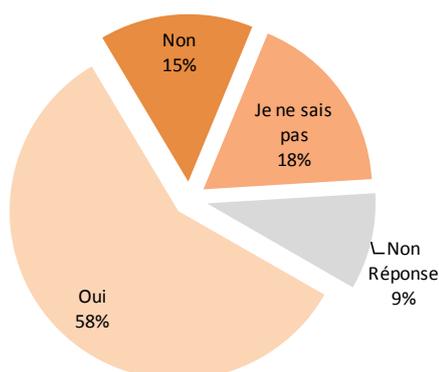
Graphique 11 : Quels nouveaux supports d'information vous permettraient d'améliorer votre information ?



3.4.2. Les besoins en accompagnement

Alors que 74% déclarent un bon fonctionnement des CHSCT, 58% des enquêtés déclarent quand même avoir besoin d'un accompagnement pour l'amélioration du fonctionnement des CHSCT (graphique 12). Ce pourcentage varie en fonction du statut du répondant. Ainsi si 69% des membres élus et secrétaires des CHSCT sollicitent un accompagnement, seulement 31% des présidents sont dans cette même dynamique ($p=0,003$).

Graphique 12 : Besoin d'accompagnement pour améliorer le fonctionnement du CHSCT ?

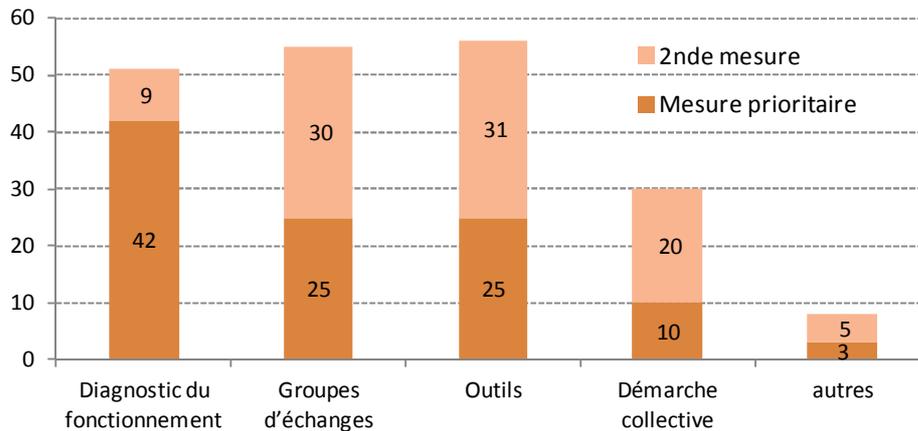


Les personnes ayant mentionné avoir besoin d'un accompagnement ou ne s'étant pas prononcées (« je ne sais pas ») ont cité et classé ensuite les types d'accompagnements qui les intéresseraient (n=98).

Le diagnostic du fonctionnement par un intervenant extérieur a été le plus souvent cité en 1^{ère} priorité (42 fois), bien devant les groupes d'échanges de pratique entre CHSCT et la mise en place d'outils (cités 25 fois chacun).

La démarche collective n'a été citée que 10 fois en tant que 2^{ème} priorité. Les groupes d'échanges et les outils sont souvent cités en 2^{ème} priorité (graphique 13).

Graphique 13 : Nombre de citations des modalités d'accompagnement en mesure prioritaire et 2^{nde} mesure (n=98)



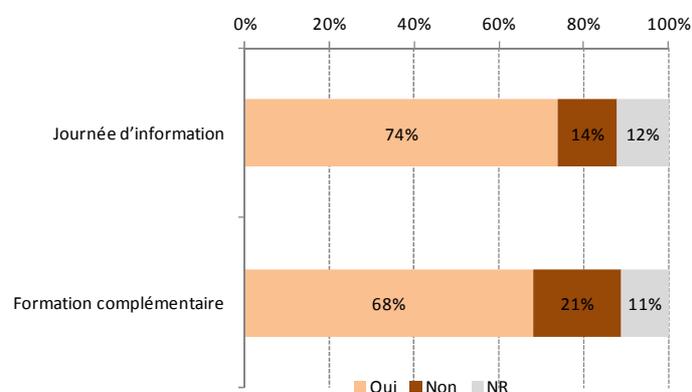
D'autres modalités ont été citées spontanément afin d'améliorer le fonctionnement des CHSCT : l'implication ou l'intervention d'un tiers, et la formation.

3.5. Modalités d'organisation

Les répondants sont en grande majorité intéressés par la mise en place de journée d'information (74%) ou de formation complémentaire (68%) (Graphique 14).

Les formations complémentaires sont plus sollicitées par les membres n'ayant pas fait de formation initiale (83% contre 63% ayant déjà eu leur formation, $p=0,05$)

Graphique 14 : Besoin de journées d'informations et de formations complémentaires

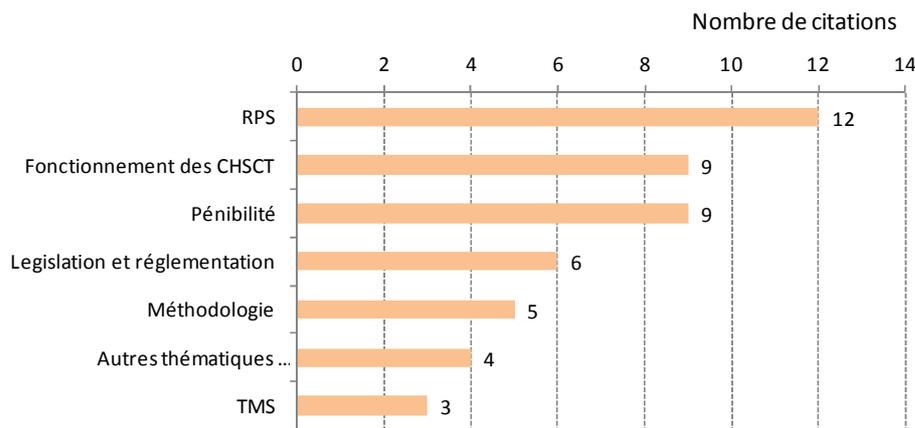


Sujets sollicités

Les sujets techniques arrivent en tête des besoins d'informations exprimés. En effet 58% des répondants ont cité au moins un sujet technique (pénibilité, RPS, TMS, etc.). Des informations méthodologiques sont demandées par 29% des répondants (méthodologie, fonctionnement des CHSCT).

Les CHSCT, dans leur majorité, s'estiment suffisamment informés sur les questions de législation et réglementation. Seuls 13% souhaiteraient avoir plus d'information sur ces sujets (Graphique 15).

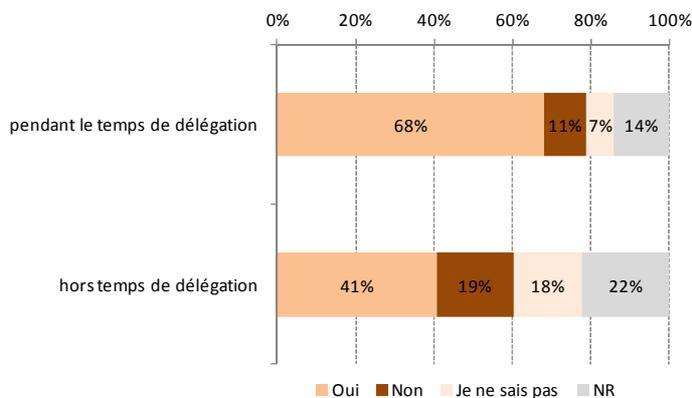
Graphique 15 : Sujets attendus pour une journée d'information ou une formation



Disponibilité pour un accompagnement

Pour les 96 personnes concernées, la disponibilité moyenne est de 3 jours par an, de préférence sur le temps de délégation (68%). Cependant 41% pensent pouvoir se rendre disponible en dehors de leur temps de délégation (graphique 16).

Graphique 16 : Disponibilité pour un accompagnement



4. RESULTATS DE L'ENQUETE QUALITATIVE

4.1. L'échantillon

Les 10 personnes interrogées ont été choisies selon les critères listés page 6 (graphique 1).

Tableau 5 : Répartition de l'échantillon

	Effectif
Fonctionnement des CHSCT	
<i>Bien</i>	5
<i>Mal</i>	4
<i>Très mal</i>	1
Taille de l'entreprise	
<i>5-199 employés</i>	5
<i>Plus de 200 employés</i>	5
Statut des interviewés	
<i>Membres élus</i>	3
<i>Secrétaires</i>	5
<i>Présidents</i>	2
Ancienneté	
<i>2^e mandat</i>	5
<i>3^e mandat et +</i>	5
Secteur d'activité	
<i>Service non marchand</i>	4
<i>(dont service public)</i>	(1)
<i>Service marchand</i>	2
<i>Industrie</i>	4

4.2. Le fonctionnement des CSHCT

Lorsqu'ils sont invités à juger le fonctionnement du CHSCT, ils sont aussi nombreux à l'estimer satisfaisant qu'à penser le contraire, ce qui reflète le choix des personnes interrogées. Pourtant les réponses convergent sur les principales raisons d'un « bon » fonctionnement.

4.2.1. Des difficultés relationnelles...

Les rapports conflictuels entre direction et représentants du personnel sont cités de manière récurrente chez les personnes jugeant insatisfaisant le fonctionnement du CHSCT :

« Il faut toujours se battre »

« Si on a des réclamations à faire, on ne sait pas à qui s'adresser. La direction ne nous appuie pas du tout. »

*« C'est un peu difficile d'avoir l'information, des échanges de confiance de la part de la direction »
« L'entreprise ne perçoit pas le CHSCT comme quelque chose qui rende service. Elle voit le CHSCT plus comme une contrainte que comme un service. Tout se passe au niveau de la Direction »
(secrétaire)*

« Le changement de patron a entraîné des problèmes relationnels. Aujourd'hui nous ne sommes jamais consultés comme délégués. Nous avons un problème pour asseoir notre autorité». (élu)

Du côté des présidents également cet aspect est souligné :

*« J'ai souvent le ressenti que les membres ne se positionnent pas assez en tant que force de proposition et on a plutôt l'impression qu'ils sont souvent là pour faire des blocages plutôt que pour faire avancer le site. On a l'impression qu'ils se mettent volontairement en opposition : voilà c'est ça qui ne fonctionne pas bien. Mais qu'est-ce qu'on peut faire pour que ça aille mieux ? »
(président)*

Un climat de confiance, des rapports constructifs entre la direction et les élus paraissent donc nécessaires pour maintenir un fonctionnement « de base » satisfaisant pour tous.

« Je pense que s'il n'y a pas de dialogue entre la direction et les élus, le fonctionnement est réduit à néant. On rentre dans des conflits et ce n'est pas du tout productif »

« On a une direction qui nous entend et qui est prête à travailler avec nous et mettre en commun des améliorations au niveau des CHSCT. Ça fonctionne bien.»

Ainsi quelque soit le type d'activité et la taille de l'entreprise, le statut et profil de l'enquêté, les rapports conflictuels entre membres élus, secrétaires et Présidents sont sources de dysfonctionnement des CHSCT.

4.2.2. ... souvent liés à un déficit de connaissances et de représentations communes

Ces rapports conflictuels sont souvent liés à un déficit de connaissances. La bonne connaissance de l'entreprise d'une part et du fonctionnement du CHSCT d'autre part favorise une **représentation commune des situations de travail** évoquées et permet de traiter les problèmes avec objectivité et efficacité.

« Le CHSCT est très végétatif par manque de connaissances » (élu)

« On est confronté à une méconnaissance de la direction des lois qui régissent le CHSCT » (élu)

« Les difficultés sont liées aux problèmes de connaissances : on est sur des domaines techniques très pointues » (président)

Ce déficit se traduit par des représentations différentes des textes de lois et textes réglementaires.

« Une des difficultés pour moi est liée à l'interprétation de la loi. Il y a la loi, l'esprit de la loi, mais on a des visions différentes de la loi entre les membres du CHSCT et nous. » (président)

« Le fonctionnement du CHSCT est très dévoyé. (...) n'ayant pas envie de creuser la réglementation et les textes de lois, on laisse faire... » (secrétaire)

Les entretiens menés ont mis en exergue cette carence de connaissances aussi bien techniques que juridiques et réglementaires. Les répondants regrettent l'insuffisante actualisation des connaissances.

4.2.3. Le temps disponible : principal frein à l'exercice des missions

Le manque de temps, évoqué par les élus et les présidents, exprime les difficultés à concilier activité professionnelle et mandat d'élu du CHSCT. Cet aspect représente un frein important au bon fonctionnement des CHSCT :

« La Direction prend en compte les demandes, mais on ne traite pas tout, on n'a pas le temps » (président)

« Les gens ne sont pas toujours disponibles, ils ont tous un métier » (président)

« Le temps est vraiment trop juste (...) » (élu)

« On ne sait pas gérer notre temps de travail et notre temps de délégation. On privilégie clairement le temps de travail et pas assez le temps de délégation » (élu)

Le manque de temps se traduit également dans la durée des mandats :

« Les mandats sont trop courts : on avait changé beaucoup de monde au CHSCT il y a 2 ans, on a mis 6 mois pour avoir la formation de départ, on a donc perdu 6 mois. Maintenant plus rien n'est fait car les élections sont en janvier. Bref sur 2 ans, il y a un an de perdu et de presque inutile. »

4.2.4. Des restrictions budgétaires :

Enfin les problèmes budgétaires sont souvent évoqués comme un autre frein au bon fonctionnement des CSHCT :

« Pour des raisons budgétaires, on essaye de se débrouiller tout seul » (président)

« Dans la mise en place d'actions, on parle sécurité, ils nous répondent budget... » (élu)

« Les difficultés dans la mise en place d'actions sont des problèmes de budget » (élu)

Sur les aspects du fonctionnement des CSHCT quatre éléments ressortent :

- les conflits existants entre membres et Direction, première cause citée du dysfonctionnement d'un CSHCT
- Le déficit de connaissance et de capacité à se créer une représentation commune sont souvent la source de ces conflits
- Le temps disponible est un frein au fonctionnement
- Les problèmes budgétaires sont également souvent mentionnés.

4.3. Des besoins bien spécifiques...

Employeurs et élus ont des attentes conjointes avec des degrés d'exigence variables. Ils souhaitent davantage de relations avec des experts, davantage d'informations et des formations plus adaptées.

4.3.1. Davantage de relations avec des conseils externes

Afin de les aider dans une mise en œuvre d'une politique santé, sécurité et conditions de travail, une grande majorité des interviewés souhaitent davantage de relations avec des conseils externes.

Ces relations peuvent être :

- ✓ **Un soutien ponctuel.** Il s'agit alors de l'avis d'un expert pour la mise en place d'actions spécifiques, sur le fonctionnement des CHSCT, sur des sujets thématiques ou une assistance juridique. Le lieu importe peu.

« Il manque un accompagnement des gens qui s'engagent dans les instances. Les formations au début, ça ne suffit pas (...) » (élu)

« Un accompagnement pour des questions ponctuelles ou des questions techniques »

« Quelqu'un qui nous conseille d'un point de vue technique »

« Un accompagnement par un intervenant extérieur qui puisse nous conseiller sur la façon d'aborder le sujet »

Ce soutien peut être une aide téléphonique, une personne qui se déplace sur le lieu de travail. Cette activité de conseil spécifique peut être offerte par les interlocuteurs naturels du CHSCT (médecin du travail, inspection du travail, Carsat), ou autre extérieur.

« On a fait appel à un intervenant extérieur suite à la réorganisation de [l'entreprise] (...). Je suis en lien maintenant avec la Carsat »

- ✓ Un avis de l'**inspecteur de travail**. Ce dernier est très sollicité par des membres qui souhaitent avant tout être aidés dans l'application de la réglementation.

« (...) plus d'ateliers qui nous mettent en contact avec l'inspecteur du travail » (secrétaire)

« Il faut juste qu'on fasse appliquer la loi avec l'aide des inspecteurs du travail » (secrétaire)

« On a besoin de l'accompagnement de l'inspection du travail » (élu)

Cette demande est d'autant plus importante que l'inspecteur du travail n'est pas toujours disponible :

« On invite toujours l'inspecteur du travail mais il ne vient jamais » (élu)

« Mais que fait l'inspecteur du travail ? » (secrétaire)

- ✓ **Une aide adaptée** également à la structure **et neutre** surtout pour les CHSCT qui rencontrent des conflits internes :

« Il nous faut un accompagnement adapté, en fonction de la structure et de la taille de l'entreprise » (élus)

« On a besoin d'une personne extérieure, de terrain qui soit considéré comme quelqu'un de neutre par le CHSCT » (président)

L'accompagnement individuel semble privilégié par rapport aux groupes d'échanges de pratiques entre CHSCT ou aux démarches collectives regroupant plusieurs CHSCT qui semblent provoquer certaines réticences :

« On fait une demande d'échanges entre CHSCT au moins une fois par an mais apparemment ils [les membres de la direction] ne veulent pas trop qu'on se rencontre » (secrétaire)

« Une fois par trimestre on se réunit entre CHSCT : ça ne nous apporte pas de solution mais ça nous permet d'avoir une vision globale » (secrétaire)

« J'ai du mal à imaginer comment cela pourrait se passer un groupe d'échange de pratiques entre CHSCT : ça dépend beaucoup des membres et des personnes impliqués dans l'échange. Ça pourrait être intéressant comme ça pourrait être une perte de temps et une source de conflit... » (Président)

4.3.2. Des informations plus ciblées

Une grande majorité des personnes interviewées expriment un besoin **d'informations ciblées**, les élus comme les présidents. La forte participation notée aux différentes manifestations montées en Rhône-Alpes montre bien ce besoin.

Cette demande peut sembler **paradoxe** quand on liste d'une part le nombre de revues, de sites internet, de lettre d'informations existants sur la santé et la sécurité au travail et quand d'autre part les membres des CHSCT disent par ailleurs **trouver sans difficultés les informations nécessaires** soit auprès de leurs interlocuteurs, soit en effectuant eux-mêmes les recherches :

« Je peux avoir l'information que je veux » (secrétaire)

« Je n'ai pas de soucis particulier » (secrétaire)

« Je trouve l'information que je cherche » (président)

« J'ai l'impression d'avoir accès à l'essentiel et d'avoir l'essentiel » (secrétaire)

Mais la demande en informations est bien réelle et les acteurs ont affirmé avoir un besoin important en informations et/ou données. Ce besoin est à juxtaposer au manque de connaissances. « Ce besoin est évident aussi bien chez les élus que chez les employeurs ».

Le manque de temps et une information abondante sont les raisons de ce paradoxe :

« On arrive toujours à trouver. Parfois ça demande un peu plus de temps, parfois c'est de l'information partielle mais on fait avec... » (Président)

« Des fois je tourne en rond, je ne trouve pas. Et c'est à travers l'échange et le dialogue qu'on va pouvoir avancer. Mais c'est long... » (secrétaire)

« Il nous manque du temps pour consulter les sites tels qu'Aravis, la Carsat » (élu)

4.3.2.1. Type d'informations attendues

Ce besoin concerne donc **des informations bien ciblées** :

- soit **réglementaires** : actualités et nouvelles réglementations

« il nous faut une veille réglementaire qu'on puisse être tenu au courant sur les nouveaux textes de lois, nouveaux aménagements, obligation, formations disponibles etc... » (secrétaire)

« Une veille réglementaire : l'actualité et nouvelles réglementations » (secrétaire)

- soit **par secteur d'activité** :

« Nous avons besoin d'accompagnement dans la documentation liée à notre branche » (secteur social)

« On aimerait avoir des informations communes par entreprise de même taille et de même secteur d'activité » (service non marchand)

« Il me manque des informations sur l'évolution des technologies, et nous avons un manque d'informations sur l'environnement professionnel » (secteur industrie)

« Je cherche des statistiques par branches pour nous comparer aux autres » (service marchand)

« Il nous faut des informations concernant notre secteur social » (secteur social)

- soit **thématiques** : souvent liées au secteur d'activité

« Pour les membres du CSHCT, s'il pouvait y avoir des infos thématiques (...) » (président)

« Il manque des informations sur l'évolution des technologies »

« J'aimerais bien avoir des informations sur les accidents du travail... »

4.3.2.2. Présentation de l'information

Même si les répondants ne sont pas tous d'accord sur le format d'informations à privilégier, beaucoup ont affirmé avoir besoin de données facilement accessibles. L'accès à l'information, déjà riche et nombreuse en santé et sécurité au travail, renvoie à la **nécessité d'en clarifier la présentation**, en la **classifiant** et en la **synthétisant**.

« Si j'avais une synthèse trimestrielle sur les nouvelles obligations, les communications à faire, pour ne rien oublier ce serait intéressant pour moi » (président)

« Il nous faudrait un vrai support pour les CHSCT qui centralise les rapports, les informations disponibles, les sites spécifiques, les synthèses et qu'on nous l'envoie par mail » (secrétaire)

4.3.2.3. Support de l'information

La lettre électronique semble un support privilégié :

« Ce qui serait bien c'est qu'on nous envoie par mail les dernières informations, les dernières lois et actualités, ça nous ferait gagner du temps. » (élus)

« Une lettre électronique mensuel avec les événements importants, les nouveaux textes de lois, des renvois à des sites » (secrétaire)

« Pour moi le support idéal ce serait le support informatique, avec des liens, des renvois... c'est un peu mon fonctionnement aujourd'hui. Parce que les grosses documentations ne me servent à rien. »

Mais certains répondants ont également mentionné **d'autres modalités d'information** : des « ateliers d'échange de pratiques », « un petit journal mensuel qui récupérerait l'ensemble des informations par secteur serait pas mal », et puis bien sûr des « journées d'informations » telles que celles organisées dans les départements qui ont recueillis un vif succès.

4.3.3. Des formations adaptées

C'est aussi en termes de formation que s'expriment les besoins des membres de CHSCT. Même si tous les membres et secrétaires ont suivi la formation initiale, ils la jugent insuffisante :

« Les formations au début, ça ne suffit pas (...) » (élus)

Jugées nécessaires pour l'actualisation des connaissances, les formations permettent également de « motiver les troupes », de « conserver les membres déjà en place » :

« La formation est un moyen de faire comprendre aux gens ce qu'ils font, dans quel but » (élus)

Elus et président expriment également une difficulté à traduire dans l'action les principes acquis en formation.

« Rien ne vaut une bonne formation assez terrain, bien concrète, avec des exemples concrets d'entreprise » (président)

Mais...

« Mais le problème avec la formation c'est que tout va bien juste après, mais ça dure deux mois. Il faudrait une sorte de coaching, un suivi ensuite » (élus)

Sur les besoins en accompagnement trois éléments ressortent :

- davantage de relations avec des experts qui apportent un soutien technique, adapté et neutre, plutôt sous forme de conseil individuel au CHSCT
- davantage d'informations réglementaires, par secteurs d'activités et thématiques diffusées de préférence soit lors des journées d'information soit par lettre électronique
- des formations plus adaptées et plus nombreuses.

5. SYNTHÈSE ET DISCUSSION

Les résultats de cette étude s'appuient sur une synthèse bibliographique, sur une étude quantitative auprès de 135 membres, secrétaires et président de CHSCT, ainsi que sur des entretiens qualitatifs avec dix acteurs de CHSCT.

Le taux de retour des questionnaires lors de la journée d'information du 08 novembre est de 73%, ce qui est correct pour un questionnaire rempli sur place, et celui du retour par mail est de 9%, ce qui correspond aux taux attendu pour un questionnaire envoyé par mail.

La disponibilité et l'excellente participation des personnes interviewées en entretien individuel ont montré l'intérêt porté à cette étude et la volonté d'avancer et d'exploiter mieux cette instance qu'est le CHSCT. La plupart des personnes qui ont été contactées se sont montrées intéressées par l'étude et ont accepté de participer, souvent sur le temps personnel (pendant la pause de midi ou après leur travail). Seulement deux personnes n'ont pas pu honorer leur rendez vous téléphonique et ont donc été remplacées.

5.1. Un fonctionnement jugé satisfaisant mais avec quelques points négatifs

Le premier enseignement que l'on peut tirer de ces résultats, à l'instar d'autres enquêtes menées⁴, c'est qu'une très large majorité de répondants (74%) jugent satisfaisant voire très satisfaisant le fonctionnement du CHSCT qu'ils soient employeur ou élu du personnel. De même, 74% des répondants estiment que leur CHSCT fait progresser les questions de santé, de sécurité et de conditions de travail.

Il est vrai que les personnes ayant répondu au questionnaire et aux entretiens ont été sélectionnées parmi les participants à une séance d'informations pour les CHSCT : ils ont donc eu la possibilité, l'envie et la motivation de se déplacer pour aborder des questions relatives à la santé, la sécurité et les conditions de travail.

Cependant la majorité des élus et présidents, indépendamment du jugement sur le fonctionnement du CHSCT, pointent des aspects négatifs du fonctionnement des CHSCT qui combinés ensemble peuvent se transformer en véritable obstacle :

- Tout d'abord des difficultés sont pointées dans la **structuration des actions** et **l'élaboration des diagnostics**.

L'enquête quantitative souligne en effet ces deux problématiques. Près de la moitié des répondants - essentiellement les membres élus et secrétaires - rencontrent des difficultés dans la mise en œuvre d'actions (50%) et de diagnostics (41%).

- Ensuite, le **climat de confiance** entre la direction et les élus est important et jugé indispensable afin que le fonctionnement soit optimum. Les rapports de confiance mutuelle sont nécessaires pour un bon fonctionnement du CHSCT et sont essentiellement basés sur une **reconnaissance réciproque** de tous les membres et une vision partagée des missions du CHSCT.

Quelque soit le type d'activité et la taille de l'entreprise, le statut et profil de l'enquêté, les rapports conflictuels entre membres élus, secrétaires et Présidents sont sources de

⁴ Entre autres : *le fonctionnement des CHSCT en Auvergne* – Synthèse Aout 2011 - *Enquête en Savoie*, organisée par Aravis en partenariat avec la DDTEFP, la CRAM et l'organisme professionnel de prévention du BTP (2001).

dysfonctionnement des CHSCT. Cet aspect ressort peu à travers les données quantitatives. En effet nous avons pu constater que 70% des répondants mentionnaient n'avoir pas ou peu de difficultés relationnelles entre direction et représentants du personnel et seulement 10% avoir beaucoup de difficultés dans le cadre de ces relations. Cependant, en laissant la parole libre aux répondants, ce point ressort de manière systématique.

- Puis le **manque de temps** dans le cadre des missions CHSCT est systématiquement déploré. Les répondants ont exprimé les difficultés à concilier activité professionnelle et mandat d'élu ou de président du CHSCT. Ces difficultés inhérentes au temps disponible reflètent parfois aussi les tensions existantes au sein de l'entreprise : pression de l'activité professionnelle, risques professionnels ...
- Enfin les **problèmes budgétaires** sont de véritables freins dans l'élaboration des diagnostics et dans la mise en place d'actions. Les élus mettent souvent en avant leurs faibles moyens au regard des missions.

5.2. L'information au cœur du dispositif de fonctionnement des CHSCT

Le second enseignement que l'on tire de ces résultats concerne **l'information indispensable pour un « bon » fonctionnement et une représentation commune des situations de travail évoquées.**

Les enquêtes quantitatives et qualitatives ont analysé l'utilisation et les besoins d'informations des membres, secrétaires et présidents des CHSCT :

Une très large majorité de répondants déclarent n'avoir **aucun souci pour trouver l'information** recherchée. Sur internet, dans les revues spécialisées, grâce au réseau interne des partenaires, **l'informations existe et est abondante.**

Dans l'enquête quantitative, 60% des répondants ont dit ne rencontrer aucune ou peu de difficultés dans la recherche d'informations. Internet est le principal outil de recherche (85% des répondants l'ont cité) devant les partenaires CHSCT et les services internes à l'entreprise (souvent direction et direction des ressources humaines). L'enquête qualitative vient corroborer ces résultats : membres et présidents des CHSCT disent trouver sans difficulté les informations nécessaires soit auprès d'un interlocuteur soit en effectuant eux même des recherches.

D'après l'enquête quantitative les difficultés émergent plus dans l'exploitation de cette information ou dans la transmission de cette information : plus de 40% des répondants déclarent trouver des difficultés voire beaucoup de **difficultés dans l'exploitation et la transmission d'informations.**

L'information existe donc et est bien repérée par les différents acteurs des CHSCT. La difficulté provient d'une information très riche, très abondante et difficilement exploitable surtout par **manque de temps**. La faible utilisation des sites internet d'Aravis, de l'Anact, de la Carsat en est un bon exemple.

C'est pourquoi les journées d'informations organisées par les partenaires sont très sollicitées soulignant ainsi le **besoin d'informations spécifiques.**

Lors des entretiens approfondis, le **manque de connaissances** techniques et réglementaires est également pointé, soulignant ainsi le **paradoxe entre une information abondante et bien repérée et un besoin d'informations**.

Ainsi que cela soit des problèmes de transmission d'informations, des problèmes d'actualisation des connaissances, **il existe un déficit réel d'informations** qui est souvent la source de conflits internes. En effet la bonne connaissance de l'entreprise et du CHSCT par les membres, secrétaires et présidents est un gage de bon fonctionnement de cette instance. Quelque soit la taille et le secteur d'activité de l'entreprise, les difficultés rencontrées sont identiques.

5.3. Des attentes conjointes

Alors que 70% déclarent un bon fonctionnement des CHSCT, près de 60% des enquêtés, employeurs ou élus déclarent avoir besoin d'un accompagnement dans le cadre de leur mission CHSCT.

Ils souhaitent :

- Davantage de **relations avec des experts** qui apportent un soutien technique, adapté et neutre, plutôt sous forme de **conseil individuel** au CHSCT

Les résultats des deux enquêtes sont concordants et soulignent la préférence des membres et présidents pour l'intervention d'un tiers au sein de leur entreprise. **L'inspecteur du travail** est souvent désigné, et son absence aux réunions du CHSCT est regrettée, mais en pratique l'inspecteur du travail ne peut être conseil et intervenir au jour le jour dans les entreprises.

Les groupes d'échanges de pratique entre CHSCT et les démarches collectives sont moins sollicités. Cette moindre demande peut refléter le besoin qu'on s'occupe d'abord de son entreprise, ou le fait qu'on se représente le travail collectif comme moins efficace qu'une approche individuelle.

- **Davantage d'informations réglementaires et par secteurs d'activités** diffusées de préférence soit lors des **journées d'information** soit par **lettre électronique**

L'enquête qualitative a mis en exergue un besoin d'informations réglementaires (actualités et nouvelles réglementations) ainsi qu'un besoin important d'informations par secteur d'activité.

En terme de diffusion les deux enquêtes se rejoignent et soulignent la préférence des membres et présidents pour les journées d'information ou les lettres électroniques pour véhiculer de manière régulière une information ciblée et pouvoir être ainsi tenus au courant.

- Des **formations plus adaptées et plus nombreuses**.

Dans l'enquête quantitative, 68% des répondants se disent intéresser par des formations complémentaires. Dans l'enquête qualitative, c'est aussi en termes de formation que s'expriment les besoins des membres et présidents des CHSCT qui jugent l'information initiale obligatoire insuffisante.

6. PISTES D' ACTIONS

Au regard des constats établis grâce aux données quantitatives et qualitatives de cette étude, les **trois priorités** pour améliorer le fonctionnement des CHSCT concernent les relations dans le CHSCT, le diagnostic de la situation sur le terrain et la structuration des actions. Plusieurs pistes d'action peuvent être proposées.

6.1. La transmission d'une information actualisée et par secteurs d'activités

La transmission d'informations ciblée permettrait aux membres et présidents des CHSCT:

- d'appréhender et de comprendre les situations concrètes qu'ils rencontrent sur le terrain,
- de se positionner de façon adéquate en tant que CHSCT,
- d'avoir un tronc commun de connaissances,
- de stabiliser le dialogue social et permettre le bon fonctionnement de l'instance,
- d'agir.

Son contenu :

- une veille réglementaire : textes de loi, actualités, nouvelles réglementations,
- des sujets par secteurs d'activités.

Plusieurs supports de transmission :

- Cette information pourrait être transmise de manière régulière **par lettre informatique** qui centralise et synthétise l'ensemble des informations existantes par ailleurs.

Point positif: l'information arrive directement dans la messagerie des membres, ce qui entraîne un gain de temps précieux. Encore faut-il que les coordonnées des messageries soient connues (seulement 47% de ceux qui ont accès à Internet disposent d'une messagerie propre au CHSCT) et que cette lettre ne soit pas égarée dans la masse des messages reçus...

Autres supports de diffusion possibles:

- Les **journées d'informations** telles que celles organisées dans les départements : avec la mise en place d'ateliers thématiques ou pour grands secteurs d'activités,
- **Les formations périodiques** de mise à niveau ou formations thématiques concernant là aussi des grands secteurs d'activités, avec la possibilité d'un suivi sur du moyen-long terme (type formation-action),

Point positif : même si ces démarches, déjà mises en place mobilisent du temps que n'ont pas forcément membres et présidents des CHSCT elles sont hautement appréciées par l'ensemble des participants et permettent la rencontre des membres de différents CHSCT.

6.2. L'Accompagnement individuel

Pour les diagnostics et la mise en place d'actions, l'accompagnement proposé est :

- un **soutien ponctuel individuel** par un intervenant extérieur repéré par les membres et présidents du CHSCT.

Cette intervention est un **appui essentiellement technique** sur l'ensemble des thèmes traités par l'instance et peut se faire soit au sein même de l'entreprise soit par téléphone.

- Pour cela il convient de mobiliser les ressources externes nécessaires et notamment l'**appui des membres institutionnels** : médecin du travail, inspecteur du travail, expert de la Carsat.
- L'intervention plus fréquente des **inspecteurs du travail**, très sollicités par les membres des CHSCT lors des réunions.

Annexes

7.1. Analyse de la bibliographie

7.1.1. Rappel du cadre réglementaire

La loi Auroux 82-1097 du 23 décembre **1982** fusionne le Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) et la Commission pour l'Amélioration des Conditions de Travail (CACT) pour créer le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (**CHSCT**). **Le CHSCT est obligatoire dans les entreprises de plus de 50 salariés**, en l'absence de CHSCT ce sont les délégués du personnel (DP) qui en assurent les missions.

1991 et 2001 + 2002 : extensions des missions et des moyens des CHSCT

2001 : obligation du DUER (Document unique d'évaluation des risques), utilisé pour établir les plans annuels de Prévention, présentés au CHSCT chaque année.

Missions :

Le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés et à l'amélioration des conditions de travail. Cela passe par des :

- Missions de veille et d'investigation : inspections régulières des locaux (au moins 4 par an), droit du regard sur certains documents (Document unique d'évaluation des risques - DUER, documents de contrôles techniques...), rôle d'alerte en cas de danger grave et imminent,
- Missions d'étude : enquêtes sur des accidents de travail et maladies professionnelles, avis sur les dispositions hygiène/sécurité du règlement intérieur, avis sur le rapport et le programme annuels de prévention des risques, avis sur les décisions d'aménagement modifiant les conditions de travail, avis sur l'introduction de nouvelles technologies, analyse des conditions de travail des femmes salariées, avis sur l'emploi et le reclassement des salariés handicapés.

Composition du CHSCT :

- le chef d'entreprise ou son représentant préside le CHSCT
- les membres sont des salariés de l'entreprise désignés pour 2 ans (renouvelables) par un collège constitué des DP et des membres du CE (comité d'entreprise), le membre du CHSCT n'est pas nécessairement un élu DP ou CE (Comité d'entreprise)
- à titre consultatif: le médecin du travail, la personne responsable de la sécurité, et occasionnellement toute personne extérieure ou de l'établissement désignée par le Comité,
- l'inspecteur du travail et l'agent prévention de la CARSAT peuvent assister aux réunions.

Fonctionnement :

- Le CHSCT est reconnue comme personne civile (il peut agir en justice, contracter...).
- Le secrétaire du CHSCT, désigné parmi les membres du CHSCT, organise les réunions et signe les PV de réunions.
- Des réunions sont organisées au moins une fois par trimestre, plus si nécessaire. L'employeur est tenu de convoquer en urgence une réunion à la suite de tout accident grave ou potentiellement grave.
- Il peut y avoir un CHSCT en-dessous de 50 salariés (peut être imposé par l'inspection du travail dans certains cas), et plusieurs CHSCT dans une entreprise au-delà de 500 salariés. Il peut exister un CHSCT interentreprises (pour les moins de 50 salariés).
- Le nombre de membres du CHSCT dépend de la taille de l'entreprise : à partir de 3 représentants du personnel (1 cadre ou agent de maîtrise et 2 non-cadres) de 50 à 199 salariés, jusqu'à 9 représentants au-delà de 1 500 salariés.

Moyens :

- Les membres du CHSCT disposent d'un crédit d'heures minimum légal progressif avec la taille de l'entreprise : de 2 heures par mois jusqu'à 99 salariés à 20 heures par mois au-delà de 1 500 salariés. Le crédit d'heures est majoré de 30% si l'entreprise présente des risques importants.
- En outre, les membres prennent sur leur temps de travail (pas sur le crédit d'heures) le temps des réunions du CHSCT, ainsi que le temps passé aux enquêtes post-accidents ou au lancement de procédures d'alerte.
- Possibilité de circuler dans l'entreprise.
- Droit à une formation initiale spécifique, avec un double contenu théorique et pratique, rémunérée comme temps de travail, d'une durée minimale de 3 jours (5 jours si plus de 300 salariés). Les organismes de formation sont agréés au niveau national ou régional (organismes institutionnels, ou privés, ou syndicats).
- Moyens matériels : pas de budget propre, mais le chef d'entreprise doit mettre à la disposition du CHSCT des moyens d'information (documentation réglementaire, technique), un local (mais pas forcément réservé au seul CHSCT), des moyens de secrétariat (mal définis), le remboursement de frais de déplacement liés aux enquêtes.
- Possibilité de recours soit à une personne qualifiée de l'entreprise, soit à un expert agréé, rémunéré par l'employeur, en cas de risque grave constaté ou de projet pouvant entraîner ce risque.
- Garantie : protection face au licenciement.

Sources :

SOUDRY (C.). Le Comité d'Hygiène, de sécurité et des conditions de travail. INRS, ED 896, 2008, 56p. Disponible : <http://www.inrs.fr/default/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-896/ed896.pdf>

Synthèse sur le Comité d'Hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Ministère du travail, site travailler-mieux. Disponible : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Synthese-sur-le-comite-d-hygiene.html>

SALENGRO (B.). Le guide du CHSCT. CFE-CGC, Pôle Conditions de travail Handicap Santé au travail, 2011, 154p. Disponible : http://www.cfecgc.org/e_upload/pdf/guidechsctjuin2011.pdf

7.1.2. Existence et activité des CHSCT

Au niveau national, plusieurs enquêtes fournissent des informations sur les CHSCT :

- 1) L'enquête « REPONSE », Relations professionnelles et négociations d'entreprise, a lieu tous les 6 ans depuis 1993, la dernière date de 2005, celle de 2011 est en cours. Elle est réalisée par un institut de sondage pour le compte du Ministère du travail, auprès d'un échantillon d'environ 3 000 entreprises de plus de 20 salariés (face-à-face et enquête postale).
- 2) Enquête spécifique sur le fonctionnement et l'activité des CHSCT, menée par le Ministère du travail en 2009-2010. Questionnaire en ligne sur le site « travailler-mieux » de janvier 2009 à mars 2010. Environ 2 000 réponses, échantillon non représentatif (sureprésentation des grandes entreprises).
- 3) Diverses autres sources, moins spécifiques, ont été exploitées par la DARES : SUMER 2003 (sur les expositions professionnelles et les contraintes organisationnelles – résultats SUMER 2009 pas encore disponibles), enquête Conditions de travail 2005 (enquête auprès de 20 000 salariés – prochaine enquête en 2012).

Selon l'enquête REPONSE 2005 :

- 72% des entreprises de plus de 50 salariés ont un CHSCT (alors que c'est obligatoire) et seulement 17% des entreprises de 20 à 49 salariés (où il n'y a pas d'obligation).
- La présence d'un CHSCT est plus fréquente quand la taille de l'entreprise augmente : 59% des entreprises de 50 à 99 salariés ont un CHSCT, 84% entre 100 et 199 salariés..., 96% des plus de 500 salariés.
- Elle est également liée au secteur d'activité : moins de CHSCT dans les services aux particuliers (49%), le secteur privé éducation-santé-social (58%), les services aux entreprises, commerce, transports, banques... (autour de 70%), davantage de CHSCT dans les industries (entre 74 et 82% selon le type d'industrie).
- Environ 60% des CHSCT se sont réunis 4 fois/an (minimum légal), 20% moins de 4 fois (surtout secteur commerce et éducation-santé-social), 20% plus de 4 fois (facteurs favorisant : attitude pro-syndicat de l'employeur, participation de l'employeur à des réseaux patronaux, ancienneté de l'établissement, présence syndicale, conflits dans l'entreprise).
- La présence d'un CHSCT favorise l'élaboration du Document unique d'évaluation des risques (DUER), accroît la probabilité que l'on négocie sur les conditions de travail et qu'un accord soit signé.
- Les salariés s'adressent prioritairement à leur supérieur ou à la direction lorsqu'ils rencontrent un problème dans leurs conditions de travail (2 fois sur 3), moins souvent aux représentants du personnel (seulement 16%, mais 36% si le salarié est syndiqué).
- La présence d'un CHSCT réduit légèrement la propension des salariés à se plaindre de leurs conditions de travail.

Selon l'enquête CHSCT 2009-2010 :

- 65% des CHSCT ont été impliqués dans l'élaboration du DUER de leur établissement
- Dans 59% des entreprises, il y a une politique formalisée de prévention

- Les principaux thèmes abordés en réunion de CHSCT sont : l'analyse d'accidents du travail ou maladies professionnelles (75%), les nouveaux projets (nouvelle machine, technologie, organisation du travail – 60%), le programme annuel de prévention (50%), le programme et bilan du médecin du travail (33%), l'analyse des risques professionnels (25%), le suivi du DUER (20%), l'analyse des conditions de travail (25%), l'évolution de la réglementation (18%)
- Les principaux risques sur lesquels le CHST travaille : TMS/manutention (72%), risques psycho-sociaux (60%), bruit (20%), risques routiers (25%), risques chimiques/REACH (24%), machines (24%), chutes de hauteur (22%)
- 86% des CHSCT disent effectuer les visites des lieux de travail, mais 42% en font moins de 4 par an (minimum réglementaire)
- Les coopérations sur des projets spécifiques se font avec : le médecin du travail (85%), l'inspecteur du travail (30%), l'agent de la CARSAT,MSA,OPBTP (29%), l'ANACT/ARACT (9%), sont cités également : responsable sécurité, direction, ergonomes, ACMO, expert agréé, organisation syndicale, INRS
- Seulement 36% des CHSCT ont déjà fait appel à un expert agréé (359 expertises en France en 2008 au total)
- 41% des CHSCT ont accès à tous les documents prévus par la réglementation, 47% une partie des documents seulement, 11% aucun (et seulement 63% utilisent réellement ces documents)
- Moyens informatiques : 68%, documentation (abonnements...) : 55%, pas de moyens : 18%
- 80% des membres de CHSCT ont reçu une formation initiale, durée 3 jours : 48%, 5 jours : 49% ; formations complémentaires : 25% de membres, sur les thèmes : évaluation des risques (38%), analyse des conditions de travail (42%), communication (8%), conduite de projet (6%) + nombreux autres thèmes cités

Selon les autres enquêtes :

- Le CHSCT est davantage présent dans les entreprises qui disposent d'une représentation syndicale (65% si présence syndicale vs 44% dans les entreprises de 50 à 99 salariés) et qui ont connu des conflits « autonomes » (48% si pas de conflits contre 74% si plusieurs conflits)
- La présence de risques importants favorise la mise en place d'un CHSCT.
- Les CHSCT améliorent la qualité de la prévention (protections individuelles, prévention des risques chimiques et biologiques, formation ou information des salariés sur les risques professionnels, consignes de sécurité écrites), et la connaissance des risques (salariés et médecins du travail plus conscients des effets du travail sur la santé).
- Les CHSCT parviennent à améliorer la prévention contre les risques chimiques et biologiques, mais semblent moins efficaces en ce qui concerne les risques physiques et organisationnels.
- La présence d'un CHSCT multiplie par 2 les chances pour un salarié d'avoir reçu dans l'année une formation à la sécurité ou une information sur les risques professionnels.
- Sources de l'information sur les risques professionnels, chez les salariés : 82% la direction, 49% le médecin du travail, 33% les représentants du personnel, 25% les collègues.

D'autres enquêtes régionales, présentées au paragraphe suivant, abordent aussi l'activité des CHSCT.

Sources :

- COUTROT (T.). Plus de trois établissements sur quatre déclarent évaluer les risques professionnels. DARES, Premières Informations et Premières Synthèses, n° 09-3, mars 2007, 4p. Disponible : <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2007.03-09.3-2.pdf>
- Questionnaire CHSCT « travailler-mieux ». Direction générale du travail, 2010, 42 diapos. Disponible : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/ppt/Presentation_resultats_Questionnaire_CHSCT_27avril2010.ppt
- COUTROT (T.). A quoi servent les CHSCT ? Une analyse multi-sources. Conférence Bruxelles, 11 et 12 février 2008 : « Les représentants des travailleurs pour la santé et la sécurité en Europe. Un atout essentiel pour les stratégies de prévention ». 18 p. Disponible : <http://hesa.etui-rehs.org/uk/dossiers/files/CHSCT-FR.pdf>
- COUTROT (T.). La prévention des risques professionnels vue par les salariés. DARES, Premières Informations et Premières Synthèses, n° 05-1, janvier 2008, 8p. Disponible : <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2008.01-05.1.pdf>

7.1.3. Besoins des CHSCT

Le projet Réseau ANACT « Outiller les CHSCT et les DP », qui s'étale de 2010 à 2013, repose sur une 1^{ère} phase d'investigations de terrain afin de repérer les différents modes de fonctionnement des instances représentatives, les freins et les leviers à la prise en compte des conditions de travail dans leur action, puis formuler des typologies de besoins et proposer des outillages spécifiques selon les besoins identifiés.

Catherine Pinatel (ARACT Languedoc-Roussillon), pilote du projet, parle d'un travail de capitalisation, actuellement en cours, des 30 monographies réalisées par les ARACT à partir d'entretiens, d'observations et exploitations de documents divers. **Les 1ers résultats ne seront diffusés que fin 2011.** A partir de l'idée de dynamique d'amélioration des compétences, les outils proposés seraient plus adaptés aux besoins de chaque CHSCT, besoins repérés soit par les monographies, soit par des outils d'autodiagnostic ; par exemple les formations proposées seraient davantage proposées en modules adaptés à des besoins identifiés (co-construction des modules par les réseaux de formateurs avec les ARACT).

Dans plusieurs régions, il y a déjà eu des **enquêtes régionales pour identifier les besoins des CHSCT.**

1. AUVERGNE

- L'ARACT et la DIRECCTE ont mené (2010-2011) une évaluation du fonctionnement des CHSCT et de leurs besoins en appui et accompagnement. Une enquête quantitative a été conduite par le cabinet ESSOR Consultant auprès de 300 membres de CHSCT (membres, présidents, secrétaires) – le questionnaire a été adressé aux 1 000 CHSCT de la région –, et une analyse qualitative auprès de 8 CHSCT a été faite par l'ARACT Auvergne.

Principaux résultats en termes de fonctionnement et d'accès à l'information :

- La moitié des répondants disposent d'un local et de temps de secrétariat, 2 sur 3 disposent de documentation et de moyens informatiques.

- Ils ont un accès satisfaisant (avis de 87%) au DUER et au registre des accidents bénins, moins satisfaisant aux observations de l'inspection du travail (53%) ou au rapport annuel du médecin du travail (54%).
- 57% n'utilisent pas complètement leur crédit d'heures (ceux-là se consacrent presque exclusivement à des tâches non imputables sur le crédit d'heures : réunions, enquêtes), ceux qui manquent de temps sont ceux qui font des visites sur le terrain, ont des contacts avec les salariés, conduisent des analyses de situations de travail.
- Bien que les CHSCT soient anciens, leurs membres sont souvent récemment élus : nécessité donc d'une formation dans des délais courts et demande de formations plus adaptées.
- 80% des répondants organisent les 4 réunions réglementaires, les visites des lieux de travail se déroulant majoritairement à l'occasion de ces réunions.
- Les deux tiers des CHSCT sont parties prenantes des enquêtes accident du travail/maladies professionnelles, seulement 44% dans l'élaboration et la mise à jour du DUER, 33% participent à des actions de prévention ciblées (TMS...), seulement 22% contribuent aux projets touchant à l'organisation du travail.
- Les risques professionnels sont assez bien perçus, mais davantage les risques physiques (travail sur écran, charges lourdes, gestes répétitifs, bruit...) que les risques psycho-sociaux (ces derniers sont mieux identifiés dans le secteur des services que dans les secteurs primaire et secondaire).
- **Accès à l'information** : 96% estiment trouvent les informations dont ils ont besoin, prioritairement en interne (médecin du travail et responsable prévention), mais aussi CARSAT (pour 48%), sources professionnelles ou syndicales (42%), inspection du travail (42%). Ne savent pas toujours trouver des supports actualisés. Peu d'échanges sur les méthodes et outils avec d'autres CHSCT.
- 52% ont déjà eu recours à un expert (66% sur des projets complexes, 23% sur les risques psycho-sociaux, 20% sur l'ergonomie), mais 60% jugent ce recours peu positif ou décisif.

Les besoins et attentes majeures (dépendent de la taille de l'entreprise) :

- Davantage d'informations (entreprises de 50 à 249 salariés) : présentation plus claire, classifiée, contextualisée
- Des outils et des méthodes
- Des formations plus adaptées au profil initial des élus : davantage de savoir-faire de base, de méthodes d'analyse des risques spécifiques à la profession, davantage d'innovations pédagogiques, davantage d'actualisation des connaissances
- Davantage de conseils sur des thématiques particulières
- Un soutien méthodologique tout au long d'un projet, et pas seulement une intervention ponctuelle d'un expert
- Aide financière au conseil (plus adaptée que FACT et contrats CARSAT).

Sources :

PFEIFFER (L.). Le fonctionnement des CHSCT en Auvergne. DIRECCTE Auvergne, Synthèses Auvergne, août 2011. 8p. disponible : <http://auvergne.aract.fr/portal/pls/portal/docs/8790378.PDF>

DIRECCTE Auvergne. Questionnaire distribué aux Ateliers des CHSCT du 20 au 29 septembre 2011. 4p. Disponible : <http://auvergne.aract.fr/portal/pls/portal/docs/8856377.PDF>

DIRECCTE Auvergne. Les ateliers des CHSCT - septembre 2011. Présentation des résultats des deux enquêtes (quantitative et qualitative). Disponible : <http://auvergne.aract.fr/portal/pls/portal/docs/8790377.PDF>

2. BASSE-NORMANDIE

Réalisation par l'ARACT d'une enquête quantitative (tous les CHSCT des entreprises de plus de 50 salariés de la région - 210 entreprises ont répondu, soit 19%), et d'une enquête qualitative (6 CHSCT), en 2007-2008, à la demande de la DIRECCTE. Objectif : mieux connaître le fonctionnement des CHSCT, leurs pratiques et leurs besoins afin de proposer une offre de service et de conseils adaptée à l'évolution des missions des CHSCT.

Principaux résultats en termes de fonctionnement :

- ¾ des CHSCT tiennent 3 ou 4 réunions par an, mais seulement ¼ réalisent 3 ou 4 visites/an
- Assistent le plus souvent aux réunions : le médecin du travail (82%), le contrôleur CRAM/MSA/OPPBT (16%), l'inspecteur du travail (4%)
- Moyens (parfois partagés avec le CE) : 16% disposent d'un local, 16% un ordinateur, autour de 40% une imprimante, une ligne de téléphone, une photocopieuse, 45% un accès au réseau, 10% une adresse électronique, 35% un ou des abonnements, 67% un tableau d'affichage, 30% un système de veille
- 31% des CHSCT utilisent leur crédit d'heures en totalité
- 63% sont satisfaits de la formation initiale
- Les documents qui doivent être consultés par le CHSCT le sont de façon très inégale (75% pour le DUER, 43% pour le plan de prévention, moins de 30% pour les registres divers...)
- Thématiques les plus abordées en réunions de CHSCT : accidents du travail (40%), formation sécurité (30%), ambiances physiques de travail (bruit, éclairage, température), TMS (25%), produits chimiques (22%). La santé est abordée via la thématique tabac (29%) et alcool (11%). L'organisation du travail et les risques psychosociaux sont peu abordés, comme le harcèlement moral (7%).
- Ressources externes : médecin du travail (83%), CRAM/MSA/OPPBT 60%, service santé au travail 40%, syndicat 33%, AGEFIPH (13%), INRS (10%), organisme de contrôle agréé 10%, ANACT 7%, DRIRE 6%
- 85% des entreprises possèdent un DUER, 59% des CHSCT ont contribué à sa réalisation, 66% à son évolution, et en cas de plan d'actions associé 51% suivent ce plan.

Les besoins des CHSCT :

- 55% environ s'estiment bien informés sur le droit du travail, le droit social et les normes santé sécurité, mais seulement 33% sur le droit de l'environnement
- Trop grande diversité des sources d'information, souhait d'un interlocuteur unique qui oriente vers la ressource idoine en fonction de la complexité de leur demande
- Support souhaité d'information : publications 43%, formations 42%, newsletters 38%, magazine 35%, courriers 24%, séminaires/forums 22%
- Formations souhaitées en : prévention des risques 60%, analyse des situations de travail 51%, méthodologique 35%, technique 31%, bureautique 13%
- Souhait d'un soutien dans le fonctionnement courant, assuré par CRAM 32%, salariés 32%, autres CHSCT 26%, médecin du travail 22%, inspection du travail 22%, ANACT 13%, direction 12%.

Source :

Mieux connaître les CHSCT bas-normands pour définir une politique d'accompagnement. ARACT Basse-Normandie, novembre 2008, 30p. Disponible : <http://basse-normandie.anact.fr/portal/pls/portal/docs/1518354.PDF>

3. NORD-PAS DE CALAIS / PICARDIE

- Atemis, pour l'ORST de Picardie et la CRAM Nord-Picardie, ont réalisé une étude qualitative sur les attentes et les besoins des entreprises en matière d'information, de formation, d'accompagnement... en matière de prévention en santé travail

L'étude analyse les **décalages importants** entre les attentes et l'offre de services. Rares sont les responsables Hygiène/Sécurité qui savent se repérer dans les diverses sources d'information et les personnes-ressources. **L'aspiration à un interlocuteur pivot**, apte à orienter vers les sources disponibles sur le territoire, a été souvent évoquée. Sous-utilisation des offres (difficulté à s'y retrouver).

- La CRAM Nord-Picardie a mené en 2008 une enquête auprès de 5 000 CHSCT des deux régions, à laquelle 1 000 ont répondu. Une typologie des CHSCT a été construite. Principaux constats :
 - Le membre du CHSCT est formé, mais plutôt tardivement (entre 3 et 9 mois pour 50%)
 - Il est globalement bien impliqué dans la réunion (90%)
 - Il est bien impliqué dans l'analyse des risques ou d'accidents (7 cas sur 10)
 - **Il s'estime peu informé** : seulement 2 sur 3 ont accès à l'ouvrage du Code du travail, 1 sur 2 est abonné à un périodique.
 - **Il s'estime peu formé** : 1 sur 2 s'estime au point sur les TMS, 1 sur 4 sur les CMR⁵ et l'analyse des maladies professionnelles, et 1 sur 5 sur les risques psychosociaux (demande de formation sur ce thème et d'aide juridique, souhait que les risques psycho-sociaux soient abordés dans le DUER).
- L'ARACT Nord-pas de Calais a conduit en 2010 une analyse des pratiques auprès de 18 CHSCT d'entreprises de la région, sur la thématique « Conditions de travail et CHSCT : quels nouveaux besoins face à l'émergence de nouveaux risques professionnels ? ».

Les freins à l'action des CHSCT : méconnaissance du droit, de son application et du champ d'action du CHSCT (malgré la formation légale suivie) ; moyens insuffisants (nombre d'heures insuffisant surtout en cas de sites éloignés géographiquement, mais méconnaissance des droits en heures pour les enquêtes par exemple) ; absence de connaissances et de méthodes en prévention primaire – le CHSCT est dans le « curatif » ; pas assez de recours au médecin du travail, ni à l'inspecteur du travail, ni à l'ingénieur CARSAT ; des conseillers (ARACT) ou des experts connus mais peu utilisés.

Les pistes d'actions :

- Construction d'un tronc commun de connaissances sur la santé au travail
- Renforcer la capacité à construire, présenter et débattre d'un problème de santé au travail (méthodes pour enquêter sur le terrain, formaliser un problème, le faire valider par les salariés, le faire remonter à la direction)
- Renforcer la capacité à tracer et à donner de la lisibilité au travail du CHSCT (structurer et diffuser l'information aux salariés)
- Capacité à articuler diagnostic, mobilisation des moyens et des droits et stratégies d'action

⁵ Agents caryogènes, mutagènes et reprotoxiques

- Capacité à passer une commande aux acteurs partenaires du CHSCT (médecins du travail, conseillers externes...).

Sources :

ATEMIS. Etat des lieux de la santé au travail (2). La demande et l'offre d'appui aux entreprises en matière d'évaluation et de prévention des risques. ORST Picardie, octobre 2007. Disponible : http://www.carsat-nordpicardie.fr/Medias/ServicesAuxEntreprises/GestionDesRisques/orst/Rapport_2_etude_ORST_Picardie.pdf

HUGLO (L.). Premiers résultats de l'enquête CHSCT régionale. CRAM Nord-Picardie, conférence-débat du 13 janvier 2009, Villeneuve d'Ascq. Disponible : http://www.carsat-nordpicardie.fr/Medias/ServicesAuxEntreprises/GestionDesRisques/conf_debats/CHSCT_Perspectives.pdf

ROGEZ (I.), LEMONNIER (C.). Conditions de travail et CHSCT : Quels nouveaux besoins face à l'émergence de nouveaux risques professionnels? Les dossiers de l'ARACT Nord-Pas de Calais, n° 10, mai 2011, 51p. Disponible : http://www.npdc.aract.fr/IMG/pdf/DOC_ARACT_10V4.pdf

7.1.4. Accompagnements pour les CHSCT

Toutes les ARACT, CARSAT... proposent des accompagnements aux CHSCT : diagnostic court (5 jours), accompagnement projet, formation-action, échanges d'expériences, groupes de travail, ateliers, guides, brochures...

Une liste d'actions régionales récentes figure en page 3 de la Lettre d'information n°1 du réseau ANACT : Projet réseau ANACT « Outiller les CHSCT et les DP » : <https://portail.anact.fr/portal/pls/portal/docs/7384375.PDF>.

Ci-dessous quelques **propositions issues des enquêtes de besoins** :

NORD-PAS DE CALAIS / PICARDIE

Suite aux enquêtes :

- Edition d'une brochure sur les rôles et les missions d'un membre CHSCT, à distribuer dès l'entrée en fonction
- Demande aux organismes formateurs de concevoir et proposer une offre de formation de renouvellement (n'existant pas aujourd'hui)
- Rénovation de l'offre de formation en réseau
- Création d'un réseau de membres de CHSCT, sur la base courriel. L'animation de ce réseau a été confiée à un contrôleur de sécurité CRAM Nord-Picardie. Son rôle est de répondre aux diverses questions des membres de CHSCT sur des points de réglementation, de gestion du temps, d'organisation...
- Conférences débat à destination des CHSCT : ex : sur les TMS (présentation d'actions « modèles » menées conjointement avec des CHSCT), sur les risques psycho-sociaux...
- Animation de groupes d'échanges sur les pratiques (ARACT)

AUVERGNE

Suite à l'enquête, des pistes d'actions sont proposées autour de 3 axes :

- Au niveau du fonctionnement du CHSCT : meilleure gestion des crédits d'heures, repérage des obstacles aux visites des lieux de travail, optimisation du recours à l'expertise...
- Au niveau de l'accès à l'information et au niveau de la formation : animation du réseau des formateurs pour construire des formations plus adaptées au contexte de chaque entreprise et à chaque élu (partir des acquis et des compétences à acquérir, intégration des savoirs de base), offre de formation plus réactive (délais plus courts et aller-retour entre les formations et les situations de travail permettant un déroulement sur un plus long terme, type formation-action), réactualisation des connaissances tout au long du mandat ou des mandats successifs
- Au niveau des appuis, des méthodes et des relations avec les acteurs santé-travail : réunions CHSCT/acteurs santé-travail sur des axes de progrès en lien avec le PRST, sensibilisation des employeurs au rôle des CHSCT, accessibilité des compétences externes, organisation des échanges de pratiques entre CHSCT via un portail commun des CHSCT en Auvergne (qui permettrait aussi de mutualiser l'information et l'accès à des outils et méthodes), demande de participation systématique des inspecteurs du travail et de la CARSAT aux réunions des CHSCT.

L'ARACT Auvergne a déjà réalisé 7 fiches-repères pour aider au fonctionnement des CHSCT : <http://auvergne.aract.fr/portal/pls/portal/docs/8724377.PDF>

Plusieurs guides d'auto-évaluation, ou de diagnostic des risques existent déjà :

CRAM ALSACE-MOSELLE : Guide d'auto-évaluation des risques professionnels : <http://www.cram-alsace-moselle.fr/Prevent/doc/pdfreco/autoeval.pdf>

CARSAT MIDI-PYRENEES : Guide d'auto-évaluation du CHSCT : <http://www.carsat-mp.fr/entreprises/telechargement/chsct/guideCHSCT.pdf>

OPPBTP : Outil d'Autodiagnostic sur le fonctionnement du CHSCT : http://www.oppbtp.fr/aide_technique/evaluer_son_chsct_avec_un_auto_diagnostic

7.1.5. Outils d'information disponibles pour les CHSCT

Sites internet :

- www.travailler-mieux.gouv.fr/Comite-d-Hygiene-de-Securite-et.html

Ce site, du Ministère du travail, comporte un espace ressources dédié aux CHSCT, ainsi qu'un espace ressources dédié aux DP (*il ne semble plus mis à jour depuis un an environ...*).

Page d'accueil :

Des enquêtes sont régulièrement menées par les acteurs institutionnels de la prévention dans les régions pour comprendre comment les CHSCT fonctionnent et quels sont leurs préoccupations, leurs besoins. Ces différentes enquêtes mettent en évidence plusieurs points forts :

- ▶ les CHSCT, représentants du personnel et présidents, dans leur majorité, rencontrent des difficultés pour aborder certaines questions de santé au travail comme, par exemple, la prévention des risques psychosociaux.
- ▶ Les CHSCT souhaitent être davantage outillés et entourés : ils évoquent tous dans les enquêtes la volonté d'échanger entre eux et d'être plus appuyés par les différentes ressources mobilisables.
- ▶ Les CHSCT sont loin d'être tous formés, membres comme présidents, et n'utilisent pas tous les moyens qu'ils ont à leur disposition (heures de délégation, droit à l'expertise, etc.).

Fort de ces constats, il est proposé, sur ce site, un espace dédié aux membres et aux présidents des CHSCT. Cet espace a pour objectif de faire du lien et de contribuer à créer un réseau entre les acteurs des CHSCT, ainsi qu'entre les CHSCT et les acteurs de la santé au travail : partenaires sociaux, acteurs institutionnels, mais également les autres acteurs externes et internes à l'entreprise.

Ce site comporte des fiches techniques sur la création et le fonctionnement d'un CHSCT, une banque de données d'échanges d'expériences, les acteurs-ressources mobilisables, les formations, des dossiers thématiques sur certains risques, des ressources documentaires (notamment des brochures réalisées pour les CHSCT dans les régions), une rubrique TMS, une rubrique Risques psycho-sociaux.

- Divers outils sont également mis à disposition sur le site de l'ANACT : www.anact.fr/
- Le site de l'INRS est très complet sur les risques professionnels, les démarches de prévention, les situations de travail : www.inrs.fr
- Une rubrique CHSCT et CPHSCT⁶ sur le site de la Mutualité Sociale Agricole :

http://referances-sante-securite.msa.fr/front/id/SST/S_Des-outils--sante-et--securite/S_LA-SANTE---SECURITE-AU-TRAVAIL/S_CHSCT,-CPHSCT,-Secourisme

Propose brochures, Cdrom, divers outils d'accompagnement pour monter des projets sécurité, mener des évaluations...

- www.chsct.com : Site collaboratif permettant aux membres de CHSCT d'échanger des informations ou de soumettre des problèmes auxquels ils sont confrontés.

Et au niveau de Rhône-Alpes :

- www.risques-pme.fr/ : Site Rhône-Alpes (DIRECCTE, ARAVIS, CARSAT) dédié aux PME sur l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

Dossiers thématiques, cas concrets, outils d'évaluation : guides d'évaluation des risques (par métier), outils de diagnostics (questionnaires d'auto-évaluation, analyse des situations à risque...), textes réglementaires, liste des aides possibles, liste des sites spécialisés sur les risques professionnels.

- www.carsat-ra.fr/entreprise/risquesprof/cadre_accueil_prevention.htm : Site de la CARSAT Rhône-Alpes, rubrique prévention des risques professionnels : documentation, offre de formation, statistiques AT/MP, aides financières, contrats de prévention
- www.rhone-alpes.travail.gouv.fr/index.php?idtf=129 : Site de la DIRECCTE Rhône-Alpes, rubrique Santé conditions et relations de travail (connaître les risques, agir sur les risques...).
- www.aravis.aract.fr/ : site de l'ARACT (ARAVIS en Rhône-Alpes), actualités, études, documents...

Lettres d'information santé travail

- Crescendo – le journal de la santé et de la sécurité en entreprise – CARSAT Rhône-Alpes (2 à 3 n° par an) :
Axe : tarification, prévention des risques en entreprise, juridique, exemples en entreprise, guides nationaux...
http://www.carsat-ra.fr/entreprise/risquesprof/crescendo/crescendo29/crescendo29_bd.pdf

⁶ La création des Commissions Paritaires d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (art. 42 de la loi d'orientation agricole du 9 juillet 1999) permet aux entreprises et exploitations agricoles n'ayant ni Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, ni de Délégué du Personnel (à savoir essentiellement celles ayant moins de 10 salariés), de bénéficier à leur tour d'une instance d'échange, de concertation et de réflexion, entre partenaires sociaux, sur les questions de santé et de sécurité au travail.

- BTP Santé Prévention Centre-Est : la lettre d'information (2 n° par an)
Axe : les actions de BTP prévention, 1 thématique
<http://www.btpsanteprevention.fr/docRevue.php>
- La lettre d'Aravis : actualités en Rhône-Alpes et en France (agenda, publications, sites...)
La dernière lettre date du 13 mars 2009
Axe : organisation du travail, innovation, cas d'entreprises...
<http://www.aravis.aract.fr/upload/file/Lettre%20%C3%A9l%C3%A9ctro%20Mars%202009.pdf>
- La lettre d'information de l'INRS (mensuelle)
Axe : publications nationales, agenda, juridique, brochures, 1 dossier thématique
http://kiosque.inrs.fr/lettre/archives/001/001_047.html
- ANSES, alimentation, santé, travail : la lettre d'information (Mensuelle)
Axe : actualités, appels à candidatures, avis et rapports publiés par l'ANSES
<http://www.anses.fr/PNP801.htm>
- MSA : Actus santé et sécurité en agriculture (mensuelle)
Axe : références en ligne, actualités, politiques de prévention
<http://referenes-sante-securite.msa.fr/front/id/SST/haut/lettreinfo>
- Newsletter preventica.com
Axe : infos sur le salon Preventica, infos produits, dossier du mois, infos partenaires, agenda...
<http://www.preventica.com/news.html>

7.2. Questionnaire

La Direccte, Aravis et la Carsat, en partenariat avec l'Observatoire Régional de la Santé, réalisent une étude sur les besoins d'informations et d'accompagnement des CHSCT sur la santé au travail dans le but d'améliorer leur efficacité. Merci de bien vouloir répondre à ce questionnaire que vous soyez Président ou Elu d'un CHSCT qui sera exploité anonymement par l'ORS.

N° de fiche :

— — — —
(ne pas remplir)

I - Votre entreprise et vous

1. **Quel est votre secteur d'activité ?**

- Agriculture BTP Commerce Industrie
 Services non marchands Services marchands Service public
 Autre, précisez.....

2. **Quel est l'effectif de votre établissement ?**

- moins de 50 50 à 199 200 à 499 500 et plus

3. **Vous êtes :** Président d'un CHSCT Secrétaire de CHSCT Membre élu d'un CHSCT

- Autre, précisez.....

4. **Votre Ancienneté dans le CHSCT :**

- 1^{er} mandat 2^e mandat 3^e mandat et plus

5. Avez-vous suivi la **formation initiale obligatoire** ?

- Oui Non

II - Vos difficultés dans vos missions

6. Avez-vous l'impression que votre CHSCT **fonctionne bien** (réunions, visites, temps de délégation...) ? Très mal Plutôt mal Plutôt bien Très bien

7. Avez-vous le sentiment que **le CHSCT fait progresser** les questions de santé, sécurité et conditions de travail dans votre entreprise ?

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

8. Rencontrez-vous les **difficultés suivantes** dans votre mission de CHSCT ?

	Aucune difficulté	Peu de difficultés	Des difficultés	Beaucoup de difficultés
Pour utiliser votre temps de délégation ?				
Dans l'élaboration d'un diagnostic de ce qui se passe sur le terrain en matière de santé au travail?				
A aborder les sujets qui vous paraissent prioritaires ?				
Dans la structuration de l'action ?				
Dans vos relations entre Direction et représentants du personnel				
A être identifié par les salariés pour aborder leurs difficultés en matière de santé au travail?				
Dans la recherche d'information ?				
Dans l'exploitation de cette information ?				
Dans la transmission de cette information auprès des salariés/agents ?				

- Rencontrez-vous **d'autres difficultés** :

- Non
 Oui,
 précisez.....

III - Accès à l'information et utilisation

9. **Avez-vous accès à un ordinateur** dans le cadre de votre mission du CHSCT?

- Non
 Oui → Avez-vous accès à internet Oui Non
→ Avez-vous une boîte mail du CHSCT? Oui Non

10. **Après de qui** recherchez-vous de l'information en lien avec votre mission?

- Les services internes (Direction, RH, prévention...) Oui Non
- Les partenaires CHSCT (Inspecteur du travail, médecin du travail, CARSAT...) Oui Non
- Les organisations syndicales (patronales ou de salariées) Oui Non
- Internet Oui Non
- Centre de documentation Oui Non
- Autre, précisez.....

11. Etes-vous abonné à des **lettres d'information électroniques** sur la santé au travail ?

- Non
 Oui → lesquelles consultez-vous principalement.....

12. Etes-vous abonné à **des magazines** sur la santé au travail ?

- Non
 Oui → lesquels consultez-vous principalement.....

13. Consultez-vous les **sites d'information** suivants ?

- www.travaillez-mieux.gouv.fr jamais rarement souvent très souvent
- www.carsat-ra.fr jamais rarement souvent très souvent
- www.inrs.fr jamais rarement souvent très souvent
- www.anact.fr jamais rarement souvent très souvent
- www.aravis.aract.fr jamais rarement souvent très souvent
- Autre, précisez.....

14. Participez-vous à des **forums d'échanges** sur Internet (par ex. www.chsct.com)

- jamais rarement souvent très souvent

15. Vous arrivent-ils d'aller à des **journées d'information** (autres que celle-ci) ?

- jamais rarement souvent très souvent

16. Est-ce que ces informations répondent à vos **attentes** ?

- Oui
 Non → Quelles informations vous manque-t-il ?.....

17. **Quel(s) nouveau(x) support(s)** vous permettraient d'améliorer votre information ?

- Lettre d'information électronique oui non ne sait pas
- Actualités sur site internet oui non ne sait pas
- Forum d'échange oui non ne sait pas
- Brochure oui non ne sait pas
- Journée d'information oui non ne sait pas
- Autre,
précisez.....

IV - Vos besoins d'accompagnement

18. Pensez-vous que votre CHSCT aurait **besoin d'un accompagnement** pour améliorer son fonctionnement ? oui non ne sait pas

19. Quelles sont **les mesures** qui vous semblent les plus pertinentes pour **améliorer le fonctionnement** de votre CHSCT ? (hiérarchisez de 1 à 5, "1" étant la 1^{ère} priorité) ?

- Un Diagnostic du fonctionnement de votre CHSCT par un intervenant extérieur |
- Une démarche collective regroupant plusieurs CHSCT |
- Des groupes d'échanges de pratiques entre CHSCT |
- Des outils pour améliorer le fonctionnement (en auto-évaluation, auto-diagnostics) |
- Autre, précisez..... |

20. Pensez-vous avoir besoin, **à titre personnel** :

-de journées d'information ? oui non

-de formations complémentaires ? oui non

-Si oui, sur quel sujet ?

21. En termes d'**organisation** :

a. Combien de 1/2 journée penseriez-vous pouvoir consacrer à une démarche d'accompagnement sur un an? | |

b. Si vous êtes Elu, pourriez-vous prendre ce **temps d'accompagnement** :

- sur votre temps de délégation ? Oui Non Ne sait pas

- en dehors de votre temps de délégation ? Oui Non Ne sait pas

22. Avez-vous des commentaires, suggestions sur vos besoins d'informations et d'accompagnement?

Afin d'affiner cette étude, des entretiens plus approfondis sont prévus.

Si vous acceptez un entretien téléphonique de 30 minutes, **merci d'indiquer** :

- **votre nom :**

- **votre numéro de téléphone :**

- **le moment où l'on peut vous joindre :**

- *Nous vous remercions d'avoir rempli ce questionnaire. –*

Guide d'entretien à destinations des membres élus et secrétaires des CHSCT

1) Identification

Pouvez-vous me parler de votre activité ? (de l'entreprise / poste de la personne)

- Secteur,
- Cadre/non cadre
- Type de fonction

Et de votre activité dans le cadre de la mission CHSCT ?

- Depuis combien de temps exercez-vous ?
- formation initiale o/n à préciser / si non pourquoi ?

2) Fonctionnement CHSCT

Que pensez-vous du fonctionnement de votre CHSCT ?

Pouvez-vous expliquer en quoi il fonctionne bien/mal ?

- qu'est-ce que vous n'arrivez pas à faire ?
- Quelles difficultés rencontrez-vous ?
- Les points satisfaisants
- Les points positifs / négatifs

3) Les possibilités d'aide

Aide au fonctionnement du CHSCT

Quelle seraient selon vous les solutions pour remédier à ces difficultés ?

- Quel serait l'accompagnement idéal ?
- Qu'en attendez-vous ?
- Lieu : en entreprise / hors entreprise ?
- Outil (auto-démarche) ou intervenant ?
- CHSCT seul ou inter-CHSCT ?

Si non abordé :

- que pensez-vous de la possibilité de faire un diagnostic avec un intervenant extérieur ?
- Et la mise en place d'une démarche collective regroupant plusieurs CHSCT ?
- Des groupes d'échanges de pratique entre CHSCT ?
- Des outils d'auto-évaluation, auto-diagnostics pour améliorer le fonctionnement ? (*outils sur fonctionnement et non thématique*)

4) L'information

4-1 Utilisation et besoin d'information dans le domaine de la santé au travail

De quelles informations avez-vous besoin dans le cadre de votre mission CHSCT ?

- Juridique / fonctionnement du CHSCT / méthodologique / thématique / actualités santé-travail ?
- Quel type d'information utilisez-vous ?
- Pourquoi ?

4-2 Les pratiques

Comment recherchez-vous l'information ?

- Comment ? Accès ordi / mail CHSCT ?
- Quels supports ?
- Fréquence ?

4-3 satisfactions de la recherche

En général, trouvez-vous l'information que vous recherchez ?

Y a-t-il des informations que vous avez du mal à trouver ?

- Quoi ?
- Pourquoi ?

4-4 Besoins déclarés

De quel type d'information supplémentaire par rapport à aujourd'hui auriez-vous besoin ?

Sous quelle forme ?

- Quel support ?
- Quelle diffusion ?

5) En conclusion

Souhaiteriez-vous aborder d'autres points ?

Remerciements – fin de l'entretien