

## Notre démarche et nos principes

La méthodologie de l'expertise que nous développons s'appuie essentiellement sur les principes de l'agrément. Dans ce cadre, nous sommes très vigilants à certaines exigences, telles que :

- **Appréhender la situation donnée**, ce qui suppose une étape fondamentale d'instruction de la demande auprès du C.
- **Produire une analyse** à partir d'une phase de recueil de données, qui correspond à une étape de construction du diagnostic en perspective avec la ou les problématiques exposées dans le cadre de la demande initiale du CSE/CSSCT.
- **Produire un rapport écrit** concis et intelligible.
- **Favoriser l'appropriation de l'analyse** par l'ensemble des membres du CSE/CSSCT qui sont les commanditaires de l'expertise.
- **Élaborer des recommandations** générales, spécifiques et méthodologiques.
- **Être garant d'une déontologie**, essentielle au professionnalisme de l'expert.

### L'instruction de la demande

La démarche de l'instruction de la demande est une phase essentielle. L'expert doit comprendre quelles circonstances ont amené le CSE/CSSCT à décider de la conduite d'une expertise en s'appuyant sur l'exposé des motifs contenus dans la délibération du CSE/CSSCT.

Il s'agit de restituer une histoire et des événements qui reflètent souvent des relations sociales plus ou moins difficiles et complexes au sein de l'entreprise. L'expert se doit d'entendre les différents points de vue pour en comprendre la ou les problématiques rencontrées qui font l'objet de cette demande d'expertise. Pour ce faire, il est important de discuter avec le CSE/CSSCT sur la base de la délibération pour bien en comprendre les faits, les enjeux et les attentes.

L'expert peut demander des documents avant de rédiger le projet de convention d'expertise, il s'appuie sur le respect du secret professionnel et de discrétion (Articles L. 4614-9, L. 4614-9), qui lui interdit de diffuser tous les documents et les informations fournis par l'entreprise.

*Par exemple, nous pouvons être amenés à demander ce type de documents : les fichiers relatifs aux personnels ; les organigrammes ; le document de présentation du projet si l'expertise est liée à un projet important ; les procès-verbaux des CSE/CSSCT, etc.*

Après cette étape d'instruction de la demande, l'expert formalise la demande du CSE/CSSCT en rédigeant un projet de convention d'expertise qui doit être une proposition adaptée. Elle doit être le reflet de la demande des membres du CSE/CSSCT (le contexte et l'historique des faits et des événements) ; (les enjeux

et les attentes du CSE/CSSCT), la méthodologie associée et adaptée en fonction de la demande ; les phases de restitution et des supports utilisés.

Le projet de convention d'expertise est envoyé au secrétaire et au président du CSE/CSSCT. Au même moment, nous sollicitons par courrier une réunion de démarrage avec le président et les membres du CSE/CSSCT pour discuter du planning de réalisation, du délai de réalisation, des documents demandés, etc.

### **Le terrain, soit le recueil des données**

Les techniques que nous sommes appelés à utiliser sont :

- Les études documentaires,
- Les entretiens individuels et/ou collectifs,
- L'observation de l'activité,
- Le questionnaire,
- Des mesures d'ambiances physiques.

L'articulation de plusieurs techniques d'analyse du travail permet un éclairage et une meilleure compréhension des situations de travail. Notre démarche sur l'analyse du travail doit permettre **d'accéder au travail réel, ses contraintes, ses exigences**, etc. Elle repose également sur la prise en compte de la parole des salariés, sur leurs conditions de travail, les subjectivités et le rapport de chacun et chacune avec son travail et ses conditions réelles de travail.

**Le travail n'est pas une simple exécution de prescriptions et de procédures.** Ainsi, il convient de prendre en compte l'activité de travail, c'est-à-dire ce que font réellement les salariés, et de considérer cette activité comme le produit d'arbitrages entre différentes exigences que les salariés gèrent au quotidien.

Le travail réel doit être appréhendé **dans sa complexité**, en mettant en évidence comment s'articule la **réalisation de l'activité** avec les **dynamiques et contraintes organisationnelles** à l'œuvre.

### **La transmission du diagnostic**

**La transmission du diagnostic se fait par la construction du rapport qui doit apporter un éclairage sur la ou les problématiques qui sont à l'origine de la demande d'expertise.** Le rapport se construit par les experts à partir des données recueillies et des approches explicatives retenues par ces derniers. Son contenu est primordial pour permettre une bonne compréhension par les lecteurs et doit être rédigé avec le plus grand soin, le rapport étant la seule trace écrite de l'expertise. Sa rédaction doit répondre entre autres à plusieurs exigences :

- Une **rédaction concise** et intelligible.
- La rédaction de **synthèses intermédiaires** pour permettre un repérage rapide dans le texte.
- Une description des **méthodologies** utilisées et des **éléments factuels** sur lesquels s'est construit le diagnostic.
- La **rédaction d'exemples concrets** de situations de travail.
- La production de **schémas explicatifs**.
- La production d'**analyses pluridisciplinaires** détaillant les faits sur lesquels elles sont fondées, en s'appuyant sur des cadres méthodologiques qui explicitent les concepts utilisés.

- La reproduction de verbatim venant renforcer les analyses par la **restitution de la parole des salariés**.
- Une élaboration de **recommandations spécifiques**, générales et d'ordres méthodologiques.
- Une **production d'annexes**
- Des **fiches thématiques**, articles du Code du travail, schéma, bibliographie, etc.

Les voies de compréhensions nouvelles pour le CSE/CSSCT se feront sur la base d'analyses concrètes de situations de travail objectivées. Les recommandations doivent, quant à elles, **alimenter le débat et permettre au CSE/CSSCT d'ouvrir d'éventuelles possibilités en termes d'amélioration ou de transformations des situations de travail**. Le rapport doit être un support vivant dans le temps pour le CSE/CSSCT, l'entreprise et les salariés. Les résultats sont présentés oralement lors d'une réunion du CSE/CSSCT.

### Notre déontologie

L'expert est tenu à un strict respect de la méthodologie déposée lors de l'instruction technique de son agrément, du secret professionnel et des principes éthiques et déontologiques définis par les services instructeurs de l'agrément. La déontologie repose sur le respect des principes suivants qui seront inscrits dans la convention d'expertise comme constituant un engagement du cabinet :

- Les experts sont tenus au secret professionnel pour toutes les questions relatives aux procédés de fabrication, aux savoir-faire spécifiques de l'entreprise dont ils auraient eu connaissance durant leurs interventions conformément aux articles L.4614-9 et L.4614-13.
- L'expert ne porte aucun jugement de valeur et ne se pose jamais en arbitre.
- L'anonymat des informations, des propos et des opinions collectés est garanti.
- Les salariés concernés par l'expertise sont informés de la démarche et des objectifs de l'expert en amont de l'intervention.
- Les observations et les entretiens ne peuvent se faire qu'avec l'accord des personnes concernées.



---

01 48 96 14 48 | [expertsSSCT@lesjds.com](mailto:expertsSSCT@lesjds.com)

**70 boulevard de Magenta, 75010 Paris**

[www.lesjds.com](http://www.lesjds.com)

*Les* **JDS**