



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE
DU COMMERCE
EXTÉRIEUR

MINISTÈRE
DU REDRESSEMENT
PRODUCTIF

MINISTÈRE
DE L'ARTISANAT,
DU COMMERCE ET DU TOURISME

L'enquête du CHSCT sur les conditions de travail à la suite d'un acte suicidaire

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Avril 2013

SG

Ressources humaines



SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL
BUREAU SANTÉ ET SÉCURITÉ

Réagir en urgence après un suicide ou une tentative de suicide : l'action du chef de service

Un suicide ou une tentative de suicide représente une situation de choc pour l'ensemble d'un service et constitue tout d'abord une situation d'urgence à gérer.

Dans ces situations, le chef de service doit réagir rapidement afin de prendre en charge les agents concernés.

La note du 8 novembre 2012 relative au dispositif d'intervention et de suivi en santé et sécurité au travail des agents victimes d'un attentat, d'une agression ou de tout autre événement grave survenu dans le cadre de leurs fonctions détaille la procédure à suivre par l'administration, notamment les acteurs à mobiliser en urgence et ceux à informer dans un second temps.

Ce document est disponible sur l'intranet ministériel alizé : http://monalize.alize/gcp/webdav/site/alize/shared/alize/08_RH_2012/03_sante_sec/lapolitiqueministerielle/circulaires/note_evenement_grave_novembre_2012.pdf

Ayant reçu un avis favorable unanime en CHSCT ministériel le 4 avril 2013, ce guide présente les éléments de méthode à mettre en œuvre dans nos ministères par les CHSCT menant une enquête à la suite d'un acte suicidaire.

SOMMAIRE

Introduction	4
Quelle action du CHSCT après un acte suicidaire ?	5
Les différentes enquêtes susceptibles d'être menées à la suite d'un acte suicidaire	6
Huit principes guident l'enquête du CHSCT	7
La démarche d'enquête du CHSCT, étape par étape	10
Les principaux textes de référence	38

INTRODUCTION

Suite à la survenue sur le lieu de travail d'un suicide ou d'une tentative de suicide d'un agent, et au-delà de l'émotion qu'un tel acte va générer dans le service, le CHSCT peut agir dans le cadre de ses prérogatives réglementaires, en procédant à une enquête.

En prévoyant que le CHSCT sera systématiquement saisi de ces situations afin de se prononcer sur la question de mener une enquête, les ministères économiques et financiers démontrent leur volonté de prendre en compte ces gestes de détresse.

Il ne s'agit pas d'élucider l'acte suicidaire, qui ressort toujours de causes multiples, mais de réaliser une analyse approfondie des conditions de travail, sur la base de principes d'action définis au niveau ministériel et partagés en CHSCT ministériel par les représentants de l'administration et des personnels.

Cette analyse s'écarte de celle utilisée habituellement en matière d'accident de service, de travail ou de maladie professionnelle.

Elle a pour finalité de faire émerger les éventuelles difficultés relatives aux conditions de travail dans le service afin de proposer des mesures de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

Quelle action du CHSCT après un acte suicidaire ?

Un suicide ou une tentative de suicide sur le lieu de travail doit alerter sur la présence possible de risques psychosociaux dans le service. Pour réaliser un diagnostic de la situation, une analyse des conditions de travail est nécessaire et doit être accompagnée d'un plan d'actions visant leur amélioration.

Lorsque le suicide ou la tentative de suicide interviennent sur le lieu de travail, le CHSCT compétent, réuni en urgence en application de l'article 3 du règlement intérieur des CHSCT des ministères économiques et financiers, doit systématiquement se prononcer par le vote d'une résolution sur la question de mener une enquête afin d'analyser les conditions de travail de l'agent et, plus largement, de son service.

En cas de suicide ou de tentative de suicide survenant en dehors du lieu de travail, le CHSCT pourra éventuellement décider de procéder à une enquête, notamment lorsque l'agent aura laissé des indications impliquant la vie professionnelle dans son acte ou lorsqu'il aura utilisé une arme de service.

En choisissant de mettre en place une délégation d'enquête, le CHSCT prend directement en charge la question des conditions de travail dans le service.

L'analyse réalisée dans ce cadre permet un débat en CHSCT sur l'état des conditions de travail dans le service et leur possible influence en termes de risques psychosociaux afin de proposer les mesures nécessaires pour éviter un nouvel acte suicidaire, et plus largement, de contribuer à la réduction des facteurs de risques professionnels, notamment les risques psychosociaux.

Cette démarche interne au CHSCT favorise l'appropriation des résultats de l'enquête par l'ensemble des membres du CHSCT, représentants des personnels comme représentants de l'administration. C'est un facteur important pour la recherche d'un accord autour des actions de prévention à définir, accord nécessaire à la mise en œuvre concrète de ces actions.

Pour les agents, cette démarche d'enquête réalisée par le CHSCT dans un cadre associant représentants des personnels, représentants de l'administration et acteurs de prévention, témoigne de l'engagement du CHSCT et de l'administration à analyser et tirer les enseignements de l'évènement.

L'enquête conduite par une délégation du CHSCT permet également de prendre acte de l'impact émotionnel suscité par l'acte suicidaire en favorisant l'expression des agents, grâce aux garanties apportées par les principes qui guident l'enquête, notamment le respect de la confidentialité dans le cadre des entretiens et, s'ils sont jugés utiles, du traitement des questionnaires.

En cas d'acte suicidaire sur le lieu de travail, le CHSCT peut également adopter une résolution demandant au Président de faire appel à un expert agréé au titre de la constatation d'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel. (article 55, 1° du décret de 1982 modifié) et/ou décider la mise en place d'une délégation d'enquête.

Le choix entre les deux démarches implique différemment les membres du CHSCT dans l'analyse des conditions de travail dans le service considéré.

Dans le cas du recours à l'expert agréé, ou à un autre prestataire, le CHSCT confie l'analyse à un cabinet de consultants extérieurs à l'administration alors que dans le cadre d'une délégation d'enquête, ce sont les membres du CHSCT qui réalisent eux-mêmes l'analyse, appuyés méthodologiquement par les acteurs de prévention internes à l'administration qui sont rattachés au secrétariat général des ministères économiques et financiers (médecins de prévention et inspecteurs santé et sécurité au travail).

Les deux approches peuvent aussi se compléter, le prestataire, pouvant réaliser une partie des travaux d'enquête ou être sollicité sur la base des éléments mis à jour par l'enquête du CHSCT.

Les différentes enquêtes susceptibles d'être menées à la suite du suicide ou de la tentative de suicide d'un agent

- **L'enquête pénale** vise à clarifier les faits et le contexte de l'évènement afin de permettre au procureur de la République d'apprécier l'opportunité de poursuivre ou non pénalement des responsables. Elle est conduite par les services de police ou de gendarmerie dépêchés par le procureur de la République notamment à la suite d'une plainte d'un ayant-droit.
- **L'enquête d'un corps d'audit interne** a pour objet d'analyser une situation sur la base de la lettre de mission qui définit le cadre de l'enquête. Le rapport est remis à l'administration et n'est pas public.

EXEMPLE PRATIQUE

En 2011, à la suite d'un acte suicidaire, un corps d'inspection a conduit une enquête à la demande d'un directeur général dans un service qui faisait également l'objet d'une enquête du CHSCT. Pour garder toute liberté d'analyse, il n'y a eu aucun échange, aucun contact, entre les deux délégations d'enquête, chacune ayant, *a priori*, son propre angle d'approche, différent. Le représentant de l'administration a indiqué en CHSCT à l'issue des enquêtes que leurs conclusions étaient concordantes.

- **L'enquête du CHSCT** a pour objet d'analyser le travail, son organisation, les contraintes professionnelles de l'agent et du service en vue de proposer des mesures de prévention et des actions d'amélioration des conditions de travail.

QUELS PRÉCÉDENTS ?

En 2011 et 2012, dans les ministères économiques et financiers un total de douze enquêtes de CHSCT sur les conditions de travail sont intervenues à la suite d'un acte suicidaire.

Sept enquêtes faisaient suite à des suicides intervenus sur le lieu de travail, quatre à des tentatives de suicide sur le lieu de travail et une à un suicide intervenu en dehors du lieu de travail, cette dernière enquête ayant été réalisée en dehors des cas obligatoires prévus à l'article 23 du règlement intérieur des CHSCT des ministères économiques et financiers.

Six délégations d'enquête ont remis leur rapport et six autres enquêtes sont en cours au 31 décembre 2012.

- **RAPPEL : L'imputabilité au service relève de la commission de réforme**

Huit principes guident l'enquête du CHSCT sur les conditions de travail à la suite d'un acte suicidaire

La démarche d'enquête du CHSCT à la suite d'un acte suicidaire s'appuie sur huit principes de base indissociables. Ces principes fixent le cadre général et les règles de la démarche dont ils garantissent la rigueur et l'éthique.

Adoptés en CHSCT ministériel du [4 avril 2013], ces principes s'appliquent à tous les CHSCT des ministères économiques et financiers.

► Principe n°1 - L'objet de l'enquête

Le suicide ou la tentative de suicide sont la résultante de différents facteurs, individuels et professionnels mais l'enquête du CHSCT est exclusivement centrée sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles de l'agent et de son service en vue d'identifier des mesures de prévention des risques psychosociaux et des actions d'amélioration des conditions de travail.

L'enquête du CHSCT n'a pas pour objet d'élucider l'acte suicidaire. Elle ne cherche pas à établir des responsabilités car c'est le rôle d'une enquête pénale. Elle ne vise pas à déterminer si l'acte est imputable au service car c'est à la commission de réforme de rendre un avis sur ce point.

Tout en admettant le caractère pluricausal de l'acte suicidaire qui intervient au carrefour de la vie privée, de l'état de santé et de la vie professionnelle, la délégation d'enquête s'attache uniquement à l'analyse de la vie professionnelle en gardant à l'esprit que l'enquête n'a pour objet ni d'élucider l'acte suicidaire, ni de se prononcer sur son imputabilité au service, ni d'établir des

responsabilités, mais de proposer des actions d'amélioration des conditions de travail et des mesures de prévention des risques psychosociaux.

Les informations et données relevant de la vie privée et familiale dont la délégation pourrait être informée ne seront donc pas prises en compte dans l'analyse.

La famille et les proches de l'agent ne seront pas sollicités par la délégation d'enquête du CHSCT mais seront informés de l'enquête et de son objet. Ils pourront demander à être entendus par la délégation.

Lorsque l'enquête a pour objet une tentative de suicide, la délégation veillera tout particulièrement à s'attacher à l'étude des conditions de travail et à l'analyse des risques psychosociaux dans le service en évitant de centrer l'analyse sur la situation professionnelle individuelle de l'agent. Elle informera l'agent ayant réalisé la tentative de suicide de la démarche d'enquête et de la possibilité qui lui est ouverte, comme aux autres agents du service, de participer, de manière anonyme, via les entretiens et, éventuellement, un questionnaire.

► Principe n°2 - Un travail collectif dans le cadre du mandat donné par le CHSCT

L'enquête du CHSCT est un travail collectif mené par la délégation d'enquête dans le cadre du mandat voté par le CHSCT.

Le CHSCT doit s'être prononcé par une résolution précisant l'objet de l'enquête et indiquant la composition de la délégation d'enquête qui comprend le Président ou son représentant, des représentants des personnels ainsi que des acteurs de prévention.

Il est essentiel que la délégation d'enquête comporte un représentant de l'administration et au moins un représentant des personnels. Le médecin de prévention

et l'inspecteur santé et sécurité au travail ne peuvent assurer la fonction de représentant du président du CHSCT.

Même si la délégation d'enquête peut s'organiser pour répartir le travail entre ses membres, le recueil des faits et éléments d'information, notamment les entretiens, doit être réalisé de manière collective par plusieurs membres de la délégation (binômes ou trinômes). Les médecins de prévention et les inspecteurs santé et sécurité au travail peuvent participer à ces travaux mais ils ne sauraient les conduire en lieu et place de la délégation du CHSCT.

► Principe n°3 - Information des agents

Les agents sont informés du lancement de l'enquête du CHSCT, de ses résultats et des suites qui y sont données par l'administration.

Une communication interne forte permet de souligner la gravité de l'événement et de prendre en compte la part éventuelle du travail dans sa survenue, car réduire d'emblée les causes du suicide à des raisons personnelles ferait passer le message que l'administration ne s'interroge pas sur son organisation du travail et que rien ne va bouger.

Il est important que les agents soient informés en amont de l'enquête puis sur ses résultats et sur les suites données, et tout particulièrement les agents sollicités pour participer à des entretiens ou pour renseigner des questionnaires. Il est préférable d'organiser cette communication dans le cadre de la concertation entre représentants des personnels et de l'administration.

► Principe n°4 - Volontariat et anonymat

Les agents sont sollicités sur la base du volontariat (entretiens, questionnaires). La confidentialité des informations qu'ils fournissent et leur anonymat leur sont garantis.

La délégation d'enquête doit veiller à ce que les conditions de réalisation des entretiens et les modalités de collecte et de traitement des questionnaires garantissent le maintien de l'anonymat des agents ayant accepté de s'exprimer.

Les membres de la délégation sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle (article 73 du décret de 1982 modifié). Cette obligation de discrétion concerne notamment toutes les informations à caractère nominatif. Elle ne s'oppose pas à ce que la délégation d'enquête communique sur l'avancée de ses travaux auprès des autres membres du CHSCT ou pour informer les agents.

► Principe n°5 - Objectivité

L'enquête repose sur la mise en évidence de faits et d'éléments objectifs et non sur des interprétations ou des jugements de valeur.

L'affrontement sur la base de jugements de valeur ne permet pas de proposer des mesures de prévention réalistes et acceptables par toutes les parties.

Il convient de dépasser tant les attitudes de déni que les démarches d'accusation et de se préoccuper de l'effet que peut avoir l'enquête sur un collectif de travail probablement déjà fragilisé par l'acte suicidaire d'un collègue.

Ni tract syndical ni prise de position de l'administration, le rapport d'enquête est un constat étayé et le plus objectif possible, accompagné de propositions d'actions de prévention.

► Principe n°6 - La prévention pour finalité

Après le recueil des informations et l'analyse des conditions de travail dans le service, la délégation d'enquête propose des mesures de prévention visant à réduire les risques identifiés.

Il est utile de séparer dans le temps les volets « diagnostic » et « propositions de mesures de prévention » afin d'avoir une vision globale avant de construire les propositions d'action.

Le rapport d'enquête doit systématiquement contenir des propositions d'action : le but de l'enquête est de contribuer à la protection de la santé physique et mentale des agents en proposant des mesures de prévention intervenant après l'analyse des conditions de travail.

► Principe n°7 - Suites données à l'enquête

La délégation d'enquête rend compte de son travail devant le CHSCT qui en débat, se prononce sur les suites à donner par un vote sur l'ensemble du rapport d'enquête (analyse et propositions).

Après débat et vote en CHSCT sur le rapport d'enquête, l'administration répond dans le délai de deux mois sur les propositions de mesures de prévention (en application de l'article 77 du décret de 1982 modifié). Le CHSCT pourra se prononcer sur les modalités de diffusion de tout ou partie du rapport d'enquête qui pourra être remis au comité médical ou à la commission de réforme.

► Principe n°8 - Moyens de la délégation

Toutes facilités doivent être données à la délégation du CHSCT pour exercer sa mission d'enquête.

Des autorisations d'absence seront accordées aux membres de la délégation qui bénéficient de l'indemnisation de leurs frais de déplacement et de séjour.

Ce principe reprend les dispositions des articles 74, 75 et 76 du décret n°82-453 modifié.

EXEMPLES PRATIQUES

VOLONTARIAT ET ANONYMAT

Dans un souci d'assurer l'anonymat et la confidentialité de la participation des agents, un CHSCT des MEF a décidé, en accord avec l'administration, que tous les agents du service seraient convoqués et devraient se rendre à l'entretien mais que chacun resterait libre de s'exprimer ou pas dans le cadre de cet entretien.

ENQUETE ET PRESTATAIRE

A la suite d'une visite sur la situation d'un service au regard des risques psychosociaux, un CHSCT des MEF a décidé de recourir à un prestataire pour la réalisation d'un diagnostic réalisé à partir d'entretiens, la délégation du CHSCT se réservant l'analyse du diagnostic et l'élaboration de mesures de prévention.

LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE D'ENQUÊTE DU CHSCT

Étape 1	Le débat en CHSCT et l'adoption d'une résolution décidant une enquête	11
Étape 2	Premier recueil d'informations et définition des modalités pratiques de l'enquête	14
Étape 3	Élaboration d'un guide d'entretien et, éventuellement, d'un questionnaire	19
Étape 4	Classement et analyse des éléments collectés	28
Étape 5	Élaboration d'actions de prévention des risques et de mesures d'amélioration des conditions de travail	30
Étape 6	Rédaction du rapport, présentation en CHSCT suivie d'un débat et d'un vote, suites données par l'administration et information des agents	36

Étape 1

Le débat en CHSCT et l'adoption d'une résolution décidant une enquête

Le débat en CHSCT est primordial : il permet d'évoquer l'évènement ainsi que la situation dans le service afin de déterminer quelle action le CHSCT souhaite engager.

- **La situation dans le service** est abordée autour des éléments dont dispose le CHSCT, souvent réuni en urgence à la suite de l'évènement. La mise en commun de ces éléments et le débat entre les membres du CHSCT vont permettre de déterminer la pertinence d'une enquête et de délimiter son objet et son périmètre.

QUELQUES QUESTIONS UTILES

- ▶ Qu'y a-t-il dans le DUERP concernant le service concerné ? Dans les différents registres santé et sécurité ?
- ▶ Les membres du CHSCT ont-ils été alertés (avant ou après l'évènement) sur la situation dans le service ?
- ▶ Quels sont les avis des acteurs de prévention sur le collectif de travail, notamment celui du médecin de prévention, en tant que médecin de prévention mais aussi en sa qualité de coordonnateur de l'équipe pluridisciplinaire qui a pu intervenir auprès des agents après l'évènement ?
- ▶ Les modalités de l'acte suicidaire intervenu sur le lieu de travail font-elles apparaître un problème de sécurité que le CHSCT devrait étudier (par exemple l'accès au toit du bâtiment) ?

- **Un rappel des principes devant guider l'enquête du CHSCT** sur les conditions de travail à la suite d'un acte suicidaire est utile pour permettre à chacun des membres du CHSCT de s'appropriier ces éléments avant de se prononcer sur la réalisation d'une enquête, sur son objet, son périmètre, ses modalités, et peut-être de s'engager à être membre de la délégation d'enquête.

HUIT PRINCIPES [ADOPTÉS PAR LE CHSCT MINISTÉRIEL]

Décrits page 8 et 9 du présent guide méthodologique, ces huit principes cadrent la démarche d'enquête du CHSCT sur les conditions de travail à la suite d'un acte suicidaire.

- **L'objet de l'enquête** est d'effectuer une analyse *a posteriori* des risques : un évènement s'est produit et il s'agit d'analyser la situation et d'identifier des mesures permettant de prévenir la survenance de nouveaux évènements similaires. L'acte suicidaire d'un agent conduit à interroger les conditions de travail du service sous l'angle des risques psychosociaux au travail. Conformément au principe n°1, l'enquête sera centrée sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles de l'agent et du service en vue d'identifier des mesures de prévention des risques psychosociaux et des actions d'amélioration des conditions de travail.

DÉFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Selon le rapport du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail sous la direction de Michel GOLLAC, « Les risques psychosociaux au travail sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. »

LA NOTION DE CONDITIONS DE TRAVAIL est définie par la circulaire de la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) du 9 août 2011 par référence aux différents accords-cadres du secteur privé :

- ▶ l'organisation du travail (charge de travail, rythme, pénibilité des tâches, élargissement et enrichissement des tâches) ;
- ▶ l'environnement physique du travail (température, éclairage, aération, bruit, poussière, vibration) ;
- ▶ l'aménagement des postes de travail et leur adaptation à l'homme, en vue notamment de réduire le travail monotone et sous cadence ;
- ▶ l'aménagement des lieux de travail et leurs annexes ;
- ▶ la durée et les horaires de travail ;
- ▶ l'aménagement du temps de travail (travail de nuit, travail posté) ;
- ▶ les nouvelles technologies et leurs incidences sur les conditions de travail.

THÈMES COMPLÉMENTAIRES D'ENQUÊTE - Au-delà des conditions de travail dans le service, l'enquête peut également aborder d'autres points si cela apparaît pertinent :

- ▶ Les modalités de traitement d'éventuels signes avant-coureurs concernant l'agent ayant commis l'acte suicidaire (mise en œuvre du dispositif ministériel d'aide et de soutien aux agents en difficulté permettant leur signalement au travers, selon la situation, de la fiche de liaison médicale destinée au médecin de prévention et/ou de la fiche d'information de l'assistant de service social).
- ▶ La manière dont l'événement, intervenu sur le lieu de travail, a été géré au regard de la note du 8 novembre 2012 relative au dispositif d'intervention et de suivi en santé et sécurité au travail des agents victimes d'un attentat, d'une agression ou de tout autre événement grave survenu dans le cadre de leurs fonctions (l'appel des secours, l'accompagnement des collègues témoins directs et, plus largement, du collectif de travail...)
- ▶ D'éventuels problèmes de sécurité mis en lumière par l'évènement.

■ **Le périmètre de l'enquête** est défini par le CHSCT. Il n'est pas toujours aisé en pratique de déterminer les contours du collectif de travail à étudier. Parmi les éléments qui peuvent guider le débat en CHSCT :

- un périmètre trop réduit limite les possibilités d'appréhender les éléments relatifs à l'organisation du travail (interactions professionnelles vues sous le seul angle des agents relevant du périmètre d'investigation et de leur hiérarchie) et pourra rendre moins effective la garantie d'anonymat ;
- un périmètre trop large peut rendre les résultats de l'enquête trop généraux pour permettre l'élaboration de mesures de prévention concrètes et adaptées à la situation de travail réel des agents.

■ **La composition de la délégation d'enquête** est régie par l'article 53 du décret n°82-453 modifié : « *Les enquêtes sont réalisées par une délégation comprenant le président ou son représentant et au moins un représentant des organisations syndicales siégeant au comité. Le médecin de prévention, l'assistant ou, le cas échéant, le conseiller de prévention ainsi que l'inspecteur santé et sécurité au travail peuvent participer à la délégation.* » S'agissant d'une délégation du CHSCT, seules peuvent y participer les personnes citées par l'article 53. Le secrétaire-administratif du CHSCT visé à l'article 39 du même décret peut être associé aux travaux de la délégation.

COMMENT ASSOCIER D'AUTRES INTERVENANTS ?

Même s'ils ne peuvent être membres de la délégation d'enquête du CHSCT, certains acteurs peuvent éclairer la délégation d'enquête qui procédera à leur audition. C'est notamment le cas pour l'assistant de service social dont l'audition doit intervenir systématiquement. D'autres experts, externes à l'administration peuvent être auditionnés, par exemple un psychologue du travail, mais ils ne peuvent être membre de la délégation et participer à l'ensemble de ses travaux

Par définition, la délégation a une composition plus réduite que celle du CHSCT. Il est important de ne pas missionner l'ensemble du comité car la délégation doit mener de manière collective des travaux concrets. Un petit groupe travaillera plus rapidement (conciliation des agendas) et plus efficacement.

La participation d'un membre du CHSCT représentant l'administration concernée par l'enquête est nécessaire pour permettre un partage de l'analyse et des propositions qui seront effectuées. Elle permet de disposer de l'expérience métier du service et marque l'implication de l'administration dans l'analyse et la recherche de mesures de prévention.

COMMENT ASSURER LA REPRÉSENTATION DE L'ADMINISTRATION DANS LA DÉLÉGATION ET LA LIBERTÉ DE PAROLE DES AGENTS ?

Dans l'hypothèse où le positionnement hiérarchique des représentants de l'administration concernée par l'enquête paraîtrait susceptible de réduire la liberté de parole des agents dans le cadre des entretiens, ces derniers pourront être réalisés par d'autres membres de la délégation d'enquête.

La participation à la délégation d'enquête doit être volontaire et ne saurait être imposée à un membre du CHSCT ou à un acteur de prévention ; il convient donc de recueillir l'accord des membres de la délégation avant le vote d'une résolution les désignant nommément (y compris pour le médecin de prévention et l'inspecteur santé et sécurité au travail). En cas de refus de participer, un autre représentant ou un autre acteur de prévention sera recherché pour compléter la délégation.

Le président du CHSCT informera les responsables hiérarchiques des membres de la délégation d'enquête afin qu'ils leur donnent toutes facilités pour exercer leur mission d'enquête.

- **L'adoption d'une résolution par le CHSCT** à la majorité des membres présents ayant voix délibérative est juridiquement nécessaire pour confier une mission à certains membres du CHSCT. La résolution doit *a minima* préciser l'objet de l'enquête, le ou les services concerné(s) ainsi que la composition de la délégation d'enquête. Elle peut aller plus loin, si le CHSCT le souhaite, en fixant un délai de réalisation de l'enquête ou des modalités de réalisation, notamment dans l'hypothèse où le CHSCT souhaiterait demander à son président l'intervention d'un expert agréé pour réaliser une partie des travaux.

EXEMPLE DE RÉOLUTION CREATANT UNE DELEGATION D'ENQUETE

Une délégation d'enquête est constituée à la suite du suicide d'un agent intervenu dans les locaux de [nom et localisation du service]. Elle a pour objet d'analyser les conditions de travail de l'agent et du service en vue de proposer des mesures de prévention et des actions d'amélioration des conditions de travail. L'enquête portera sur [service(s) concerné(s) et localisation]. Si cela lui apparaît nécessaire au vu des premiers entretiens qu'elle mènera, la délégation d'enquête pourra également étudier les modalités d'accompagnement des agents témoins du suicide de leur collègue.

La délégation est composée de : Mme Durand, représentante des personnels, M. Dupont, représentant des personnels, M. Dujardin, assistant de prévention, représentant du président du CHSCT, M. Dulac, inspecteur santé et sécurité au travail et Mme Duplan, médecin de prévention.

Étape 2

Premier recueil d'informations et définition des modalités pratiques de l'enquête

- **Le recueil d'informations et les premières auditions** vont permettre à la délégation d'enquête du CHSCT de déterminer comment orienter ses travaux et quelles modalités de travail retenir.

PRINCIPAUX DOCUMENTS À ANALYSER

- ▶ Procès-verbaux de CHSCT et de CT
- ▶ Document unique d'évaluation des risques professionnels
- ▶ Bilan annuel SSCT du service prévu à l'article 61 du décret n°82-453 modifié
- ▶ Déclarations d'accident de service et de maladies professionnelles dans le service
- ▶ Congés maladie
- ▶ Registre santé et sécurité
- ▶ Registre de signalement de danger grave et imminent
- ▶ Tableau de bord de veille sociale s'il est mis en place dans la direction (ou des éléments de même nature s'ils sont disponibles pour le service)
- ▶ Éventuels signalements d'agents au médecin de prévention (le médecin de prévention pouvant, dans le strict respect de son obligation de secret médical, rendre compte de manière globale et anonyme de ces signalements et de leur lien éventuel avec les conditions de travail)
- ▶ Fiches de signalement des agressions si elles sont mises en place dans la direction
- ▶ Éventuellement, études ergonomiques réalisées ou toute prestation externe intervenue sur l'organisation du service et son aménagement,
- ▶ Un exemple de questionnaire, destiné aux responsables hiérarchiques, figure pp. 16-17,
- ▶ Tout autre document y compris d'origine syndicale.

L'enquête est avant tout centrée sur le collectif de travail, mais l'étude de documents complémentaires permettra à la délégation d'enquête de déterminer s'il est opportun d'enquêter également sur la situation professionnelle individuelle de l'agent ayant réalisé un acte suicidaire.

DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

- ▶ Existence d'une fiche de signalement concernant l'agent ?
- ▶ Existence de démarches de l'agent relatives à des difficultés dans son travail ? à l'expression d'un sentiment de discrimination ou de harcèlement ?
- ▶ Si cela paraît pertinent au regard des premières informations recueillies : descriptif de la carrière de l'agent, comptes-rendus des entretiens individuels, suites données aux demandes de mutation.

Divers entretiens vont permettre de compléter l'information de la délégation d'enquête. Il importe de présenter l'enquête, son objet et ses principes de mise en œuvre aux personnes rencontrées.

PREMIERS ENTRETIENS À CONDUIRE SYSTÉMATIQUEMENT

- ▶ Le médecin de prévention du service (données globales et anonymes sur le service afin de respecter le secret médical)
- ▶ L'inspecteur santé et sécurité au travail (support méthodologique réglementaire et doctrinal)
- ▶ L'assistant de service social du département (données globales et anonymes sur le service)
- ▶ L'assistant de prévention (s'il ne fait pas partie de la délégation d'enquête)
- ▶ Les responsables hiérarchiques de l'agent et plus largement du service.

- **Les modalités de l'enquête** vont pouvoir être définies en fonction des premiers éléments recueillis qui vont permettre à la délégation d'enquête, de les adapter à la situation.

L'une des premières questions que se posera la délégation du CHSCT à ce stade de l'enquête sera de déterminer quels sont les points sur lesquels elle souhaite centrer ses travaux, au vu des premiers éléments qu'elle aura recueillis et comment elle va solliciter les agents du service pour recueillir leurs observations sur les conditions de travail dans le service.

- **La présentation de l'enquête aux agents** est une étape importante. Il convient d'expliquer l'objet de l'enquête et ses modalités, notamment les éléments découlant du principe n°3 : volontariat et garantie d'anonymat tant pour la participation des agents à l'enquête que pour les éléments qu'ils communiqueront à la délégation.

Pour le bon déroulement de l'enquête, il est nécessaire que la délégation du CHSCT et le chef du service concerné trouvent un accord sur les modalités d'information des agents et le contenu de cette information. Afin de marquer vis-à-vis des agents l'implication de l'administration et son acceptation de la démarche d'enquête, il est souhaitable que le courrier aux agents soit signé du chef de service et qu'il participe à la réunion d'information des agents.

COURRIER ET/OU RÉUNION D'INFORMATION ?

L'envoi d'un courrier permet de transmettre les informations sur l'enquête à tous les agents mais manque d'interactivité et peut laisser les agents avec des questions sans réponse.

La tenue d'une réunion d'information est donc une option fréquemment retenue. Elle peut être organisée pour lancer la démarche ou intervenir après l'envoi d'un courrier présentant la démarche. Dans ce cas, il est souhaitable que le courrier serve également d'invitation à la réunion d'information.

EXEMPLE DE COURRIER INFORMANT LES AGENTS

[Ville], le [date]

[Le suicide / La tentative de suicide] de [nom de l'agent] a profondément ému et affecté notre communauté de travail. Le fait que cet acte suicidaire soit intervenu sur le lieu de travail ne manque pas de nous interpeller.

C'est la raison pour laquelle le CHSCT de [...], [convoqué en réunion extraordinaire], a constitué une délégation d'enquête afin d'analyser les conditions de travail au sein de [nom du ou des services] et de proposer des mesures de prévention des risques professionnels, notamment les risques psychosociaux, et d'amélioration des conditions de travail.

Cette délégation d'enquête est composée de : [noms et qualité des membres de la délégation d'enquête].

Afin de recueillir vos observations, la délégation d'enquête a décidé de réaliser des entretiens avec les agents qui le souhaiteraient.

(Par ailleurs, un questionnaire sera prochainement diffusé à l'ensemble des agents de [nom du ou des services]).

La participation aux entretiens (et la réponse au questionnaire) est basée (sont basés) exclusivement sur le volontariat et auront un caractère strictement confidentiel. L'anonymat des informations communiquées sera également garanti dans l'exploitation qui en sera faite pour la rédaction du rapport d'enquête qui sera communiqué au CHSCT. Les membres de la délégation d'enquête sont tenus à une stricte obligation de réserve et de confidentialité.

Une réunion d'information est organisée le [date et heure] à [lieu de la réunion] afin de vous présenter la démarche et de répondre à vos questions.

Si vous souhaitez vous entretenir avec la délégation d'enquête, vous pouvez contacter [nom et qualité, téléphone et adresse de messagerie].

La délégation d'enquête prendra le temps nécessaire à la bonne réalisation de sa mission. Les constats et les propositions d'action qui figureront dans le rapport d'enquête feront également l'objet d'une information à destination de l'ensemble des agents de [nom du ou des services].

[Signataire et signature]

Collecter des renseignements auprès de la hiérarchie

EXEMPLE D'ÉLÉMENTS À RECUEILLIR

AYANT ÉTÉ UTILISÉ PAR UNE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE DE CHSCT

Effectif du service

Sur les cinq dernières années et par catégorie (A-A+, B et C), quel est l'effectif du service (personnels affectés, emplois pourvus) ?

Postes vacants

Sur les cinq dernières années et par catégorie, quel est l'écart entre effectif théorique et effectif réel (postes non pourvus) ?

Suppressions d'emplois

Sur les cinq dernières années et par catégorie, quelles ont été les suppressions d'emplois intervenues, avec impact sur l'effectif réel (postes qui étaient pourvus jusque là) ?

Absentéisme

Au regard de l'effectif réel, sur les cinq dernières années et par catégorie, quel est le cumul de jours perdus du fait des congés maladie et congés longue durée ?

Accidents de service

Sur les cinq dernières années et par catégorie, quel est le cumul de jours perdus du fait d'accidents de service ?
Pour combien d'accidents ?

Formation professionnelle

Sur les cinq dernières années et par catégorie, quel est le nombre cumulé de jours de formation professionnelle dont ont bénéficié les membres du service ?

Quels sont les principaux thèmes de la formation professionnelle suivie (les plus gros volumes/jours, par ordre décroissant) :

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

Mutations

Sur les cinq dernières années et par catégorie, quel est le nombre de **demandes de mutations** posées par les membres du service : cumul des demandes nouvelles et des demandes antérieures demeurées valables (pendantes) ?

S'il est possible de distinguer les demandes de mutations pour la province et les demandes de mutation pour une autre affectation francilienne, cette information enrichie sera appréciée.

Sur les cinq dernières années et par catégorie, quel est le nombre de **mutations obtenues** par les membres du service ?

S'il est possible de distinguer les mutations obtenues pour la province et les demandes de mutation obtenues pour une autre affectation francilienne, cette information enrichie sera appréciée.

Organigramme (non nominatif s'agissant des agents)

De façon très simplifiée, comment est répartie l'activité du service entre unités principales de travail ? (Actuellement)

Le service a-t-il connu une restructuration depuis 5 ans (notamment fusion ou scission de service) et si oui, quand et de quelle nature ?

Y avait-il une autre organisation antérieurement (au cours des 5 dernières années, changements significatifs), et sa date ?

Quelle était la précédente organisation (changements significatifs), et sa date ?

Activité du service

Selon les indicateurs habituels de l'administration, comment peut-on évaluer l'activité du service et son évolution sur les cinq dernières années (par indicateur) ?

A quelles circonstances les plus significatives sont attribuées les évolutions de l'activité du service ? .

Les indicateurs de l'administration sont-ils régulièrement contestés par les organisations syndicales dans leur pertinence, dans leur choix de représentativité, dans leur mode de comptage ?

Si oui, des indicateurs « plus représentatifs » sont-ils avancés par ces mêmes sources (tracts, négociations) ?

Si oui, quels sont-ils ?

Quels sont les événements majeurs qui ont affecté la **nature de l'activité du service** ? par ex. changement de réglementation, de procédure, d'outil, de modes organisationnels ? (texte, référence, description simple de l'impact –des questions complémentaires seront posées si besoin).

- **Les modalités de réalisation de l'enquête** font l'objet de réunions de la délégation d'enquête. Sans rendre compte de l'intégralité des débats, il est nécessaire de retracer les points sur lesquels la délégation s'est accordée dans un bref relevé de décisions.

C'est la délégation d'enquête dans son ensemble qui est mandatée par le CHSCT pour effectuer un travail collectif (cf. principe n°2). Individuellement chaque membre de la délégation n'est investi d'aucun pouvoir de décision ou d'action.

EXEMPLE DE RELEVÉ DE DÉCISIONS D'UNE RÉUNION DE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE

Liste des présents : Mmes ..., MM....

- ▶ Présentation de l'organisation de *[service(s) concerné(s) par l'enquête]*.
- ▶ Rédaction d'un courrier destiné aux agents pour les informer des différentes visites de sites par la délégation d'enquête qui présentera sa mission à cette occasion.
- ▶ Calendrier retenu :
 - [date] : [service et lieu]
 - date] : [service et lieu]
 - etc.
- ▶ Établir la liste des agents impactés par la réforme [intitulé de la réforme] (Mme X se rapprochera de la direction concernée pour obtenir cette liste)
- ▶ Préparation du contenu de l'intervention de la délégation d'enquête sur les différents sites en vue de présenter la démarche d'enquête aux agents.

1 – Cadre réglementaire

Rappel historique des éléments qui ont conduit à la mise en place de la délégation d'enquête : suite au suicide de [nom de l'agent], un CHSCT extraordinaire a été convoqué à la demande des organisations syndicales qui a décidé la mise en place et la composition de la délégation d'enquête en fixant son objet : analyser les conditions de travail de l'agent et du service sous l'angle des risques psychosociaux en vue de proposer des mesures de prévention et des actions d'amélioration des conditions de travail.

2 – Cadre humain

Objectif poursuivi par la délégation : venir à la rencontre des agents afin de recueillir leurs visions de leur situation de travail et de ce qui est problématique dans cette situation. Ceci dans un cadre de volontariat, de confidentialité, de non préjudice et d'anonymat des réponses. La délégation d'enquête prend l'engagement que si les propos tenus sont repris dans le rapport final cela sera de telle sorte que l'on ne puisse en identifier les auteurs.

Les informations recueillies feront l'objet d'une synthèse qui sera présentée en CHSCT et pourra être transmise à tous les agents qui voudront en prendre connaissance.

3 – Démarche méthodologique

Démarche en plusieurs temps :

- entretiens collectifs (à l'occasion des visites de sites),
- entretiens individuels,
- envoi d'un questionnaire à tous les agents concernés par cette enquête (cf périmètre défini lors du CHSCT),
- ▶ Conclusion en insistant auprès des agents sur le fait que la qualité du résultat de cette enquête dépend d'eux et qu'un investissement de leur part est essentiel.
- ▶ Date et lieu de la prochaine réunion de la délégation d'enquête.

Étape 3

Élaboration d'un guide d'entretien

- **La conception d'un guide d'entretien** est un préalable nécessaire pour harmoniser les modes de questionnement, assurer l'homogénéité du recueil d'informations et faciliter le traitement ultérieur des informations recueillies.

La liste des sujets à évoquer dépend largement des éléments d'information recueillis par la délégation d'enquête à l'étape précédente qui permettent d'orienter les travaux vers certains thèmes. Ainsi, dans l'exemple de la page précédente, la délégation d'enquête a décidé de cibler plus spécifiquement les agents impactés par une réforme donnée.

Le guide d'entretien se distingue du questionnaire principalement par la manière dont il est administré : dans le cadre d'un entretien, un échange s'instaure ; même si le guide est composé de questions fermées, il reste possible de recueillir des éléments d'information complémentaires auprès des agents ; le recueil des commentaires des agents permet d'approcher plus finement les questions du travail, voire d'évoquer des pistes d'action.

QUESTIONS OUVERTES / QUESTIONS FERMÉES

- ▶ Un entretien permet d'échanger et peut reposer uniquement sur des questions ouvertes (pas de réponses prédéfinies à la question) laissant l'interlocuteur développer sa propre réponse.
- ▶ Toutefois, pour faciliter le traitement ultérieur des informations obtenues, il peut être préférable d'opter pour une combinaison de questions ouvertes et de questions fermées (liste limitative de réponses possibles). Dans cette hypothèse, la délégation d'enquête pourra recueillir les commentaires des agents sur ces questions fermées ou les combiner à des questions ouvertes permettant d'approfondir la réponse donnée à une question fermée.
- ▶ Un guide d'entretien comportant uniquement des questions fermées paraît devoir être évité car il risque de s'avérer frustrant pour la délégation d'enquête comme pour les agents et qu'il sera très difficile lors des entretiens de rester dans un cadre aussi rigide.

LE DÉROULEMENT DES ENTRETIENS

▶ La durée et l'organisation des entretiens

La durée moyenne de ce type d'entretiens est généralement de l'ordre d'une heure. Ils ne doivent pas être trop courts, pour laisser à la personne le temps de s'exprimer réellement, ni trop longs pour ne pas épuiser émotionnellement les différents participants.

Les entretiens ne sont pas réalisés par la délégation toute entière qui constituera des binômes ou des trinômes associant, en application du principe n°2, les différents composantes de la délégation d'enquête (représentants des personnels, représentant de l'administration et acteurs de prévention).

▶ Entretiens individuels et/ou collectifs (avec plusieurs agents)

Les entretiens individuels permettent d'assurer une plus grande confidentialité des propos, tandis que les entretiens collectifs permettent des échanges entre collègues et de construire une réponse collective.

Globalement et très schématiquement, il est préférable de commencer par des entretiens individuels en phase d'identification des éventuelles difficultés dans les conditions du travail du service. Ultérieurement, des entretiens collectifs peuvent être l'occasion de valider les constats effectués à partir des entretiens individuels et/ou permettre de débattre des propositions de mesures de prévention et des actions d'amélioration des conditions de travail.

► **Gérer les situations où l'entretien déborde du cadre fixé**

A l'occasion d'entretiens sur les conditions de travail intervenant à la suite de l'acte suicidaire d'un collègue, il peut arriver que l'émotion déborde. Les membres de la délégation d'enquête devront s'être préparés à cette situation et rester à l'écoute tout en ramenant en douceur l'entretien sur des éléments plus factuels. Ils agiront de même si sont abordées des questions relevant de la sphère personnelle. Dans certaines situations, la délégation d'enquête pourra utilement rappeler la possibilité de rencontrer le médecin de prévention. Toutefois, il ne lui appartient pas de procéder à un signalement sans avoir au préalable obtenu l'accord de l'intéressé. De même, si des problématiques évoquées par l'agent ressortent de la compétence de l'assistant de service social, une prise de rendez-vous avec lui pourra être suggérée.

■ **Le recours à un questionnaire est une possibilité mais n'est pas une obligation** dans une enquête du CHSCT sur les conditions de travail à la suite d'un acte suicidaire.

Beaucoup de questionnaires sur l'évaluation des risques psychosociaux (RPS) sont principalement centrés sur l'évaluation du niveau de stress. La mesure du stress perçu est utile dans un contexte d'évaluation a priori des RPS mais elle est peu adaptée à l'enquête du CHSCT traitée dans ce guide car les questionnaires :

- présentent l'inconvénient de ne pas toujours bien distinguer les causes des conséquences alors que la délégation d'enquête devra produire des propositions de mesures de prévention s'attachant aux causes qui sont à rechercher dans l'observation et l'analyse du travail ;
- sont souvent trop généraux pour permettre d'identifier des actions de prévention adaptées aux situations de travail concrètes des agents.

La délégation d'enquête peut recourir à un questionnaire mais elle devra le compléter par une analyse du travail afin d'identifier les causes des difficultés et d'être en mesure de définir des actions de prévention adaptées. Le recours à un questionnaire ne remplace donc pas le recueil d'informations par d'autres voies : recherche documentaire (cf. étape 2) et réalisation d'entretiens avec les agents.

DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTIONNAIRES

- **Il existe de nombreux questionnaires autour du « stress au travail »** et du diagnostic ou du pré-diagnostic en matière de risques psychosociaux (RPS). Certains sont libres d'utilisation, d'autres nécessitent une déclaration préalable et/ou le versement de droits.
- **Les échelles de mesure avec calcul d'un score** sont des questionnaires permettant un calcul de score qui posent un diagnostic à partir de l'auto-évaluation réalisée par chaque répondant. Le calcul d'un score intervient à partir de la somme des points affectés à chaque réponse et peut introduire une pondération des différents items. Certaines de ces échelles de mesure interviennent sur plusieurs dimensions. Les modèles de KARASEK et de SIEGRIST sont des échelles de mesure parmi les plus connues. Si, pour étudier les conditions de travail dans un service, la délégation d'enquête pourra utilement s'inspirer des questions figurant dans ces questionnaires, l'emploi d'une échelle de mesure doit être écarté dans ce type d'enquête car l'interprétation des résultats obtenus suppose des compétences et une expertise qui débordent largement le cadre d'une enquête du CHSCT.

■ **A quel stade de l'enquête utiliser un questionnaire ?**

Si la délégation d'enquête décide, en complément des entretiens, de s'orienter vers un questionnaire, elle devra déterminer le moment de son utilisation et choisir entre deux options :

- ▶ **Commencer par adresser un questionnaire aux agents et attendre son dépouillement et son analyse pour procéder aux entretiens.** Les traits saillants issus de l'analyse des réponses au questionnaire pourront être ensuite approfondis dans le cadre des entretiens en vue de cerner précisément leurs causes.
- ▶ **Envisager le recours à un questionnaire dans un second temps afin de vérifier que les problématiques identifiées lors des entretiens avec une partie des agents sont largement partagées** par leurs autres collègues du service et constituent donc un diagnostic globalement satisfaisant. Cette option sera à envisager tout particulièrement dans deux cas :
 - s'il n'est pas possible de proposer un entretien à tous les agents qui le souhaitent (situations où l'enquête porte sur un nombre important d'agents et où les demandes d'entretien sont très importantes),
 - si, au vu du faible nombre de demandes d'entretien, la délégation d'enquête a le sentiment que les agents s'exprimeraient plus aisément au travers d'un questionnaire écrit.

Une troisième option, consistant à réaliser en parallèle le questionnaire et les entretiens paraît devoir être évitée car cette démarche ne permet pas d'assurer dans les meilleures conditions la complémentarité du questionnaire et des entretiens.

- **Le choix des questions à traiter dans un guide d'entretien ou dans un questionnaire** dépend du contexte et des objectifs poursuivis par la délégation d'enquête. C'est la raison pour laquelle il n'existe pas de guide d'entretien ou de questionnaire type utilisables dans toutes les situations.

Les exemples qui figurent page 23 et 25 peuvent servir aussi bien à la construction d'un guide d'entretien qu'à l'élaboration d'un questionnaire.

QUESTIONS NEUTRES / AFFIRMATIONS À CONFIRMER OU INFIRMER

- ▶ Même si différents questionnaires RPS utilisent des affirmations que le répondant doit noter, il paraît préférable de rédiger les questions de la manière la plus neutre possible.
- ▶ Dans l'hypothèse où le questionnaire serait constitué d'affirmations sur lesquelles les répondants donnent un avis, il conviendra d'éviter d'utiliser des affirmations allant uniquement dans un seul sens et d'alterner des affirmations positives et négatives afin d'éviter d'induire les réponses, ce qui constituerait un biais méthodologique.

EXEMPLES DE THÈMES À DÉVELOPPER EN FONCTION DU CONTEXTE

- ▶ Si les premiers éléments dont dispose la délégation d'enquête font état d'un **changement organisationnel** intervenu récemment, le questionnaire pourra comporter des questions sur les modalités d'accompagnement mises en place et le ressenti des agents face aux effets de cette réforme.
- ▶ Les **conditions matérielles de travail** pourront être abordées de manière plus ou moins détaillée en fonction, là aussi des premiers éléments dont disposera la délégation d'enquête (à partir notamment du DUERP et des registres santé et sécurité).
- ▶ En présence de difficultés paraissant liées au **mode de management**, la délégation pourra développer des questions autour des circuits d'information et de décision et sur les relations interpersonnelles.

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

- Une grande prudence devra être de mise dans l'interprétation des réponses à un questionnaire, particulièrement sur de petits échantillons sans valeur statistique. En l'absence de compétences en analyse statistique et en psychométrie (science des techniques de mesures pratiquées en psychologie ainsi que les techniques de validation de ces mesures), la délégation d'enquête doit concevoir le questionnaire comme une source d'informations complémentaires à confronter aux informations provenant d'autres sources (observation et analyse du travail, analyse des différents documents en santé et sécurité au travail, prise en compte des données médicales, entretiens collectifs et individuels...). Cette confrontation permet de compléter les informations issues du questionnaire, de les replacer dans un contexte et favorise l'émergence de propositions d'actions adaptées aux problèmes soulevés.

LES SITUATIONS D'EXPOSITION AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX

LES EXIGENCES DU TRAVAIL (1)		
L'intensité et la complexité du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence en terme de compétences. Le temps de travail influe sur la santé et le bien être par sa durée et son organisation qui influe sur la capacité à concilier travail et vie personnelle.		
11	Quantité de travail	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Quantité de travail trop ou pas assez importante ▶ Retards dans les tâches à réaliser sans pouvoir les résorber, ▶ Manque de temps nécessaire pour effectuer correctement le travail...
12	Pression temporelle	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rythme de travail, ▶ Temps disponible pour faire son travail, ▶ Obligation fréquente de se dépêcher, ▶ Interruptions fréquentes de la tâche en cours pour en effectuer une autre non prévue, ▶ Manque de préparation et de planification du travail...
13	Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Flous, ▶ Irréalistes, ▶ Contradictaires, ▶ Trop nombreux...
14	Complexité du travail	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contraintes réglementaires ou techniques, ▶ Nécessité de penser à trop de choses à la fois...
15	Qualification	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sentiment de ne pas être suffisamment formé : <ul style="list-style-type: none"> - aux évolutions du métier, - aux nouvelles technologies nécessaires dans l'exercice du métier...
16	Moyens matériels disponibles	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sentiment de ne pas disposer : <ul style="list-style-type: none"> - d'une documentation claire et suffisante, - de logiciels et programmes informatiques adaptés, - d'un matériel suffisant et adapté...
17	Conciliation travail et vie personnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Difficultés à concilier travail et vie personnelle, ▶ Nombre d'heures de travail supérieur à celui fixé, ▶ Travail de nuit, ▶ Horaires décalés en soirée et le week-end, ▶ Travail effectué au domicile en dehors des horaires de travail...
LES EXIGENCES ÉMOTIONNELLES (2)		
Elles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses émotions afin de maîtriser celles ressenties par les personnes avec lesquelles on interagit dans le cadre du travail : empathie, contact avec la souffrance des autres, relations avec le public, maîtrise de ses émotions, peur du travail.		
21	Contact avec la souffrance des autres	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Être en contact dans son travail avec des personnes en situation de détresse, ▶ Devoir calmer des gens pendant son travail, ▶ Avoir le sentiment de ne pas pouvoir agir pour remédier à la détresse de ses interlocuteurs ...
22	Relations avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Être en contact direct avec le public <ul style="list-style-type: none"> - de vive voix, en face à face - par téléphone ▶ Vivre des tensions dans ses rapports avec le public (souvent ou suffisamment pour perturber le travail)...
24	Maîtrise de ses émotions	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Devoir cacher ses émotions, ▶ Devoir faire semblant d'être bonne humeur...
25	Peur au travail	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avoir peur pendant son travail. <p><i>Préciser le motif de la peur : accident de service, agression verbale ou physique, peur de l'échec...</i></p>

L'AUTONOMIE ET LES MARGES DE MANŒUVRE (3)		
L'autonomie désigne la possibilité d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la réalisation des tâches et dans la conduite de sa vie professionnelle ; cela inclut les marges de manœuvres dans la mise en œuvre des procédures mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. Elle comporte aussi la possibilité de se développer au travail et d'y prendre du plaisir.		
31	Autonomie procédurale	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Très peu de liberté pour décider comment faire son travail, ▶ Impossibilité d'interrompre momentanément son travail,...
32	Participation et représentation	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ne pas avoir été consulté avant un changement organisationnel ou technologique...
33	Utilisation et augmentation des compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sentiment de ne pas avoir l'occasion dans son travail <ul style="list-style-type: none"> - de développer ses compétences professionnelles - d'apprendre des choses nouvelles, - d'être créatif, - d'employer pleinement ses compétences, ▶ Répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ...
34	Prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ne pas savoir à l'avance (un mois) quelles seront les tâches à effectuer
LES RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS DE TRAVAIL (4)		
Les rapports sociaux et relations de travail concernent les relations entre collègues, les relations avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien être des agents. Les rapports sociaux s'examinent en lien avec les concepts d'intégration, de justice et de reconnaissance.		
41	Coopération et soutien	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avoir le sentiment de : <ul style="list-style-type: none"> - ne pas pouvoir compter, en cas de besoin, pour mener à bien son travail, sur l'aide de ses collègues, de sa hiérarchie - travailler dans une équipe où les personnes ne s'entendent pas bien, ne sont pas amicales, - ne pas être intégré à un collectif de travail - ne pas avoir l'occasion d'aborder collectivement avec d'autres personnes du service des questions d'organisation ou de fonctionnement de l'unité de travail, - ne pas être écouté par sa hiérarchie ▶ Se sentir : <ul style="list-style-type: none"> - isolé, - en concurrence avec ses collègues ...
42	Conflits ou harcèlement	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Au cours du travail, avoir le sentiment d'être exposé à : <ul style="list-style-type: none"> - des agressions verbales, des injures, des menaces, - des agressions physiques, - un comportement méprisant, - un déni de la qualité du travail, - de la discrimination, - du harcèlement...
43	Reconnaissance, clarté du pilotage et des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informations et instructions n'expliquant pas clairement ce qu'il y a à faire dans le travail ▶ Recevoir des ordres ou des indications contradictoires ▶ En cas de désaccord avec la hiérarchie, il est difficile ou impossible d'en discuter, ▶ Manque d'organisation de la collaboration au sein de l'équipe, ▶ Avoir le sentiment que : <ul style="list-style-type: none"> - son travail n'est pas utile ou pas reconnu, - l'évaluation de son travail : <ul style="list-style-type: none"> - ne tient pas compte de sa complexité et de difficultés incontournables - ne reflète pas la réalité de ce qui est accompli... ▶ Ressentir un manque de considération de la part du public, des usagers, à l'égard des fonctions exercées

LES CONFLITS DE VALEUR (5)		
<p>Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeurs intervient quand le but du travail ou ses conséquences heurtent les convictions de l'agent ou lorsqu'il doit travailler d'une manière non-conforme à sa conscience professionnelle.</p>		
51	Conflits éthiques	► Dans son travail, devoir faire des choses que l'on désapprouve
52	Qualité	► Avoir le sentiment de ne pas avoir les moyens d'effectuer un travail de qualité
53	Utilité du travail	► Dans son travail, ne pas avoir le sentiment d'être utile aux autres
L'INSÉCURITÉ DE L'EMPLOI ET DU TRAVAIL (6)		
<p>Il s'agit de l'insécurité socio-économique (perte d'emploi, baisse de revenu, déroulement de carrière) mais aussi des risques de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (avenir du métier, évolution des conditions de travail, crainte du changement, usure au travail).</p>		
61	Sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière	► Sentiment que son travail n'offre pas de bonnes perspectives de carrière ► Craindre : <ul style="list-style-type: none"> - une mobilité géographique non souhaitée, - de devoir changer de qualification ou de métier, ► Avoir des difficultés à s'adapter à des changements qui affectent : <ul style="list-style-type: none"> - le contenu du travail (évolution des missions, applications informatiques...) - l'organisation du travail (évolution des horaires, répartition des tâches...)
62	Soutenabilité du travail	► Ne pas se sentir capable de faire le même type de travail qu'actuellement jusqu'à la retraite.

EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIEN OU DE QUESTIONNAIRE UTILISÉ PAR UNE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE

Cet exemple est fourni à titre d'illustration et ne constitue pas un modèle à appliquer tel quel.

Chaque délégation doit construire son propre questionnement adapté aux spécificités de la situation du ou des services entrant dans le périmètre de l'enquête.

Vous êtes : un homme une femme

Au sein du bureau [xxxx] : Dans l'administration :

<=1 an

<=1 an

1 à 2 ans

1 à 2 ans

2 à 5 ans

2 à 5 ans

5 à 10 ans

5 à 10 ans

10 à 20 ans

10 à 20 ans

20 ans et +

20 ans et +

Quelle est votre ancienneté ?

Quel est approximativement votre temps de trajet cumulé aller-

< 30 mn

1h30

30 mn

2h

45 mn

2h30

1h

>= 3h

retour quotidien ?

Est-ce une difficulté pour vous ?

oui non

Estimez vous pouvoir concilier correctement travail et obligations familiales ?

Le + souvent Souvent Parfois Rarement

Avez vous eu un arrêt de maladie au cours des :

6 derniers mois 6 à 12 derniers mois

Si oui, de quelle durée ?

Estimez vous que vos conditions de travail ont un impact sur votre santé ?

Négatif Neutre Positif

Avez vous eu un accident de service au cours des :

6 derniers mois 6 à 12 derniers mois Il y a + d'un an

Si oui, quel accident, quelle année, quelle séquelles éventuelles ?

Qualifieriez vous vos relations avec vos collègues de travail de :

Excellentes Bonnes Passables Mauvaises

Si vous les estimez passables ou mauvaises, vous sentez-vous mis (e) à l'écart ? Oui Non

Si oui, quelles en sont les raisons à votre avis (plusieurs réponses possibles) ?

Éventuelles différences (âge, origine, opinions, ...)

Manque de disponibilité

Autres à préciser

....

Estimez vous que l'écoute de votre chef direct est :

Excellente Bonne Passable Mauvaise

Si cette écoute ne répond pas à vos attentes, quelles en sont selon vous les raisons ?

Éventuelles différences (âge, origine, opinions, ...)

Reproches sur le comportement au travail

Manque de disponibilité

Autres à préciser

...

Pensez vous que votre travail est utile ? Oui Non

Portez vous de l'intérêt à votre travail ? Oui Non

Si non, pourquoi :

....

Pensez vous que votre travail est reconnu ? Oui Non

Si non, avez vous été amené(e) à exprimer votre insatisfaction ?

Oui :

Par des observations en réponse à la notation

Par un appel de notation

Autrement, à préciser ci-dessous

...

Non

Souhaitez-vous changer de fonctions au sein de votre service ?

Oui Non

Avez vous déposé une demande de mutation ?

Oui Non

Si oui, depuis quelle année ?

2006

2009

2007

2010

2008

2011

Avez-vous l'intention de demander une mutation ?

Oui Non

Si oui, pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles) :

Rapprochement familial / de domicile

Souhait de changement de fonctions

Promotion

Autre à préciser

....

Le périmètre de vos attributions a-t-il été modifié ? Oui Non

Estimez vous être en mesure d'effectuer correctement les missions qui vous sont confiées ? Oui Non

Si non, quelle(s) cause(s) identifiez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

Manque de référent technique dans le service

Manque de formation

Fréquentes interruptions

Charges excessives

Manque de temps

Autres à préciser

...

Avez vous suivi une formation métier au cours des 12 derniers mois ? Oui Non

Si non, pourquoi (plusieurs réponses possibles) ?

Formation au contact des collègues

Absence de formation proposée

Éloignement excessif du lieu de formation

Manque de temps

Refus du chef de service

Autre à préciser

Vous arrive-t-il de dépasser vos horaires de travail ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Vous arrive-t'il de ne pas prendre de pause déjeuner ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Vous arrive-t'il de voir votre crédit horaire écrêté ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Avez vous des difficultés pour poser vos congés ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Disposez-vous de consignes de travail claires ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Vous arrive-t-il de recevoir des consignes de travail contradictoires ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Vous arrive-t-il dans votre travail de faire des choses que vous désapprouvez ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Disposez-vous des outils techniques adaptés ?

Logiciels Oui Non

Documentaires Oui Non

Êtes-vous soutenu(e) quand vous êtes en difficulté ?

Oui Non

Disposez vous du temps nécessaire pour faire un travail de qualité ?

Très souvent Souvent Parfois Jamais

Dans votre travail, êtes vous gêné(e) par (plusieurs réponses possibles) :

Le bruit

La lumière

Le manque de lumière

La température

Le manque d'aération

Les odeurs

Les vibrations

La configuration des locaux

Le manque de place

Autres à préciser

Quelle(s) autre(s) difficulté(s) ressentez-vous dans votre quotidien professionnel ?

EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIEN OU DE QUESTIONNAIRE

UTILISÉ PAR UNE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE

Cet exemple est fourni à titre d'illustration et ne constitue pas un modèle à appliquer tel quel. Chaque délégation doit construire son propre questionnement adapté aux spécificités de la situation du ou des services entrant dans le périmètre de l'enquête.

QUESTIONNAIRE ANONYME À RETOURNER A ...

Êtes-vous : une homme ? une femme ?

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous :

20-25 25-30 30-35 35-40 40-45 45-50 +50

Vivez-vous : Seul En couple

Quelle est votre ancienneté dans l'unité :

- 2 ans - 5 ans -10 ans -15 ans

Avez-vous une expérience [métier concerné] antérieure à votre arrivée au [nom du service] ? OUI NON

Quel est votre temps de trajet cumulé quotidien ?

15mn 30mn 45 mn 1h 1h15 1h30 1h45 2h et+

Vos conditions de logement sont :

Excellentes Bonnes Moyennes Passables Mauvaises

Vous considérez vous comme quelqu'un qui vient de province et qui ne demande qu'à repartir en province ?

Vous avez déposé une demande de mutation

Vous allez en déposer une

Vous devez attendre pour repartir

Vous faites régulièrement le trajet pour rejoindre la province (rayez les remarques inutiles)

Avez vous eu un Accident du Travail au cours des :

6 derniers mois 12 derniers mois 18 derniers mois

Travaillez-vous en horaire décalé ? OUI NON

Votre activité s'exerce-t-elle :

(liste d'items adaptés au service concerné)

Avez-vous suivi une formation métiers au cours des 12 derniers mois ? OUI NON

Avez-vous suivi une formation sécurité santé au travail au cours des 12 derniers mois : OUI NON

Rapports sociaux, relations de travail

Les collègues avec qui vous travaillez sont amicaux

D'accord -Tout à fait d'accord -Pas d'accord-Pas du tout d'accord

Votre supérieur fait attention à ce que vous dites

D'accord -Tout à fait d'accord -Pas d'accord-Pas du tout d'accord

Vous êtes soutenu(e) par votre hiérarchie

Oui tout à fait Plûtôt oui Plûtôt non Non pas du tout

Votre supérieur vous aide à mener votre tâche à bien

D'accord -Tout à fait d'accord -Pas d'accord-Pas du tout d'accord

Vous sentez-vous confronté à l'agressivité du public ?

Toujours Fréquemment Occasionnellement Rarement

Avez-vous eu à gérer depuis 2 ans des incidents avec le public donnant lieu à rapport écrit ? OUI NON

Vous arrive-t-il d'avoir peur pendant votre travail ?

OUI NON

Pensez vous que votre travail est utile aux autres ? OUI NON

Estimez-vous que votre travail est reconnu à sa juste valeur ?

OUI NON

Exigences du travail

On vous demande une quantité de travail excessive

Jamais Souvent Parfois Toujours

Devez vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue et cela constitue t-il un aspect négatif de votre travail ? OUI NON

Avez vous du mal à concilier travail et obligations familiales ?

Jamais Souvent Parfois Toujours

Vous arrive-t-il de dépasser vos horaires de travail ?

Très souvent Souvent De temps en temps Jamais

Vous arrive-t-il de ne pas prendre de pause ?

Très souvent Souvent De temps en temps Jamais

Arrive-t-il que votre temps de travail soit écrêté ?

Très souvent Souvent De temps en temps Jamais

Disposez-vous de consignes clairement définies ?

Oui tout à fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Disposez-vous de formation suffisante pour exercer votre

travail ? Oui tout-à-fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer votre travail dans de bonnes conditions ?

Oui tout à fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Disposez-vous d'aide quand vous êtes en difficulté ?

Oui tout à fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Conditions matérielles et physiques de travail

Les locaux sont-ils bien adaptés ?

Oui tout à fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Si oui, ce local est-il correctement aménagé ?

Oui tout-à-fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Disposez-vous de sanitaires en nombre suffisant ?

Oui tout-à-fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Dans votre travail êtes-vous gêné par : Le bruit / La lumière / La température / Le manque d'aération / Les odeurs ?

Disposez-vous de moyens de prévention afin de réduire les nuisances liées à ces éléments notamment le bruit et la température ?

Oui tout-à-fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Avez-vous des contraintes physiques (port de charge ou autre) liées à votre environnement de travail ?

Oui tout-à-fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

Si oui, précisez :

Disposez-vous de moyens permettant de réduire ces contraintes

Oui tout-à-fait / Plûtôt oui / Plûtôt non / Non pas du tout

oOo

Quels sont vos souhaits pour améliorer vos conditions de vie au travail ?

Autres commentaires que vous souhaitez faire ?

Étape 4

Classement, analyse et synthèse des éléments collectés

Cette étape se réalise dans le respect du principe n° 4 : l'enquête repose sur la mise en évidence de faits et d'éléments objectifs et non sur des interprétations ou des jugements de valeur.

L'ensemble des informations recueillies est regroupé par facteurs de risques avant d'être analysé et synthétisé à partir des traits saillants correspondant à chaque facteur de risque.

■ S'organiser au sein de la délégation d'enquête

Pour plus d'efficacité et de pragmatisme, il convient de désigner un à deux rédacteurs au sein de la délégation d'enquête.

Leur travail sera ensuite débattu au sein de la délégation d'enquête qui l'amendera avant de le valider. Il est en effet important que la synthèse élaborée à la fin de cette étape fasse l'objet d'un consensus au sein de la délégation.

Si le ou les rédacteurs sont des représentants des personnels, il conviendra que leur soit alloué le temps nécessaire à ce travail qui nécessite un investissement important.

- **Le classement des informations recueillies**, qu'il s'agisse d'informations documentaires, de données agrégées ou de citations issues des entretiens et du produit des éventuels questionnaires, est effectué par type de risque. Le référentiel ministériel des risques professionnels permet d'assurer un classement en cohérence avec le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), ce qui sera utile pour traduire les conclusions de l'enquête dans ce document et assurer un suivi des risques identifiés et de leur évaluation.

A l'intérieur de chaque risque, les éléments recueillis sont classés par thème. Il est possible de se fonder sur les situations d'exposition figurant dans le référentiel ministériel des risques professionnels. S'agissant des risques psychosociaux, il est préconisé de suivre la classification thématique issue du rapport du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail qui figure page 22.

- **L'analyse** vise à, pour chaque risque, à trier les éléments recueillis pour permettre l'élaboration de propositions d'actions de prévention et de mesures d'amélioration des conditions de travail :
 - Éléments qui révèlent un risque professionnel susceptible d'entraîner un incident, un accident ou une maladie professionnelle ou à caractère professionnel,
 - Éléments qui révèlent une anomalie ou un dysfonctionnement des mesures de prévention ou d'un dispositif de protection,
 - Éléments qui concernent des réparations dans des locaux de travail ou un matériel de travail dégradé ou inadapté ,
 - Revendications, demandes et plaintes des agents qui ne ressortent pas des trois catégories précédentes mais peuvent avoir un impact sur les conditions de travail.

Quel que soit le mode de classement retenu par la délégation d'enquête, il doit permettre d'identifier des mesures prioritaires, des actions qui sont à réaliser dans un délai plus long et des améliorations qui sont souhaitables mais dont l'impact est marginal sur la situation d'ensemble du service.

- **La synthèse** du contenu des informations peut être présentée par risque et par situation d'exposition. Afin de faciliter le lien avec le document unique d'évaluation des risques professionnels, il est nécessaire de se baser sur la liste des situations d'exposition figurant dans le référentiel ministériel des risques professionnels .

La synthèse peut également mettre en exergue la combinaison de plusieurs situations d'exposition, notamment en matière de risques psychosociaux, où c'est la présence simultanée de l'exposition à plusieurs facteurs de risques qui déclenche des troubles.

Étape 5

Élaboration d'actions de prévention des risques et de mesures d'amélioration des conditions de travail

- **Définir les propositions d'action** : La délégation d'enquête reprend chaque situation d'exposition identifiée dans l'analyse et propose pour chacune d'elle des mesures de prévention visant à supprimer ou du moins réduire l'importance de ce facteur de risque.

Dans un premier temps, il s'agira de définir un but à atteindre pour supprimer ou réduire chaque risque identifié afin d'établir, dans un second temps, de manière très concrète les mesures qui permettront d'atteindre ce but (sans confondre le but à atteindre et la mesure de prévention).

EXEMPLE EXTRAIT D'UN RAPPORT D'ENQUÊTE

Constat : un service avec deux types d'activité, dont une moins valorisée, avec un clivage entre les agents intervenant sur les deux types d'activité et ceux qui n'interviennent que sur l'activité jugée la moins noble

Objectif : réduire les clivages et développer la reconnaissance des deux activités sur la base de valeurs partagées

Mesures de prévention :

- Un plus grand renouvellement des équipes, un plus grand mixage dans les fonctions, les formations, une mise à niveau pour mieux partager les mêmes savoir-faire,
- accroître le rôle de l'encadrement intermédiaire (formation sur le tas, homogénéisation des pratiques, sécurité, reconnaissance du travail effectué quelle que soit l'activité, ...).

Toutes les mesures de prévention ne se valent pas, il convient de les choisir en fonction de critères précis retracés dans l'illustration ci-dessous.

CONFORMITÉ À LA

RÉGLEMENTATION :

Mesure conforme / non conforme à la réglementation. Mesures correspondant au cadre du travail dans lequel le chef de service a une obligation générale de sécurité / sortant de ce cadre.

CONTRAINTE POUR L'AGENT :

Mesure transparente ou facilitant le travail ou, à l'autre extrême, mesure inacceptable

COÛT : Mesure ne demandant pas de budgétisation importante / budgétisation importante

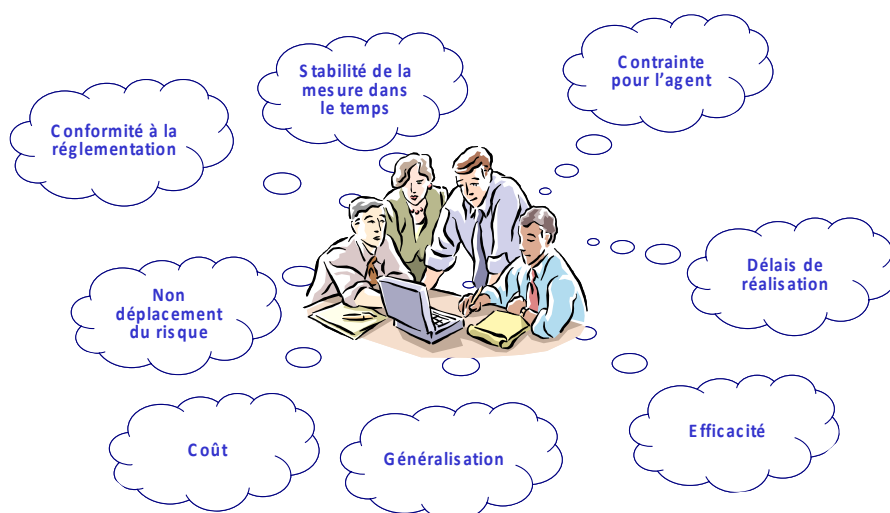
DÉLAI DE RÉALISATION : Application immédiate / à moyen ou long terme (> 6 mois)

EFFICACITÉ : Mesure supprimant le risque, à l'autre extrême, mesure n'agissant pas sur le risque

NON DÉPLACEMENT DU RISQUE : La mesure ne génère pas d'autres risques/ entraîne de nouveaux risques

POSSIBILITÉ DE GÉNÉRALISER : Mesure généralisable / portant uniquement sur le point

STABILITÉ DANS LE TEMPS : Mesure à caractère permanent / à effet à court terme



La consultation des exemples de mesures de prévention figurant dans les fiches du référentiel ministériel des risques professionnels pourra fournir un appui à la délégation.

- **Un débat sur les mesures de prévention doit s'instaurer au sein de la délégation d'enquête**, entre représentants des personnels, représentants de l'administration et acteurs de prévention, afin de trouver le plus grand nombre possible de points d'accord sur les actions à proposer.

RAPPEL : Certaines mesures pourront être mises en œuvre au niveau du ou des services constituant le périmètre de la délégation d'enquête. D'autres ressortiront d'une stratégie plus globale et la décision relèvera d'un autre niveau (direction générale, ministère voire Gouvernement). Dans tous ces cas, la délégation d'enquête propose au CHSCT de saisir l'instance compétente de la ou des propositions. S'il s'agit d'une proposition de niveau directionnel, le président du CHSCT pourra donner suite en saisissant le directeur concerné et en informant le bureau SG-DRH 3B de cette saisine. S'il s'agit d'une question ministérielle ou interministérielle, le président du CHSCT pourra donner suite en saisissant le bureau SG-DRH 3B.

- **Une mesure à proposer quasi systématiquement** : l'intégration dans le DUERP des risques professionnels identifiés dans le rapport d'enquête ainsi que des mesures de prévention proposées par le CHSCT et acceptées par l'administration. Cette mesure facilitera l'année suivante un suivi de l'évolution de ces risques et de la mise en œuvre des mesures de prévention.
- **Le classement des mesures de prévention** peut être réalisé de diverses manières, notamment par type de mesure de prévention (organisationnelle, technique collective, technique individuelle, humaine) ou en fonction du délai de réalisation souhaité.

Les neuf principes de prévention

Il convient de souligner que l'amélioration de la prévention des risques professionnels passe par la mise en œuvre systématique des **principes généraux de prévention**, définis dans l'article L. 4121-2 du code du travail, qui permettent de mettre en place des mesures d'ordre organisationnel, technique ou humain.

1. **Éviter les risques**
2. **Évaluer les risques qui ne peuvent être évités**
3. **Combattre les risques à la source .**
4. **Adapter le travail à l'homme**, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé
5. **Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique**
6. **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux**
7. **Planifier la prévention** en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L.1152-1 et L.1153-1 du code du travail
8. **Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle**
9. **Donner les instructions appropriées aux agents**

Types de mesures de prévention des risques psychosociaux

- ▶ La **prévention primaire**, qui a pour finalité d'éliminer les risques à la source, doit être clairement privilégiée, conformément aux principes généraux de prévention, avec des mesures de prévention s'articulant autour de quatre axes de travail, relevant tous de la **protection collective** :
 - ☛ Des **actions sur l'organisation du travail** ou des processus, comportant ce qui relève :
 - du contexte de travail : organisation des locaux, conditions d'exercice de l'activité (pression des usagers, pression de l'urgence, etc.) ;
 - du contenu du travail : intérêt du travail, possibilité de faire du travail de qualité, possibilité de respecter les valeurs du service public, organisation de l'entraide et du renfort ;
 - de la cohérence organisationnelle globale d'un service ou d'une entité de travail : adéquation besoins des publics et effectifs disponibles, pics d'activité, capacité à prendre en charge des situations variées.
 - ☛ Des **actions sur la gestion des ressources humaines**, comportant ce qui relève :
 - de la politique RH à moyen/long terme : affectations, développement des compétences, évolution des missions, avancement, politique de formation, rémunérations ;
 - de la gestion à plus court terme des ressources humaines : entretiens d'évaluation, avancement, etc.
 - ☛ Des **actions sur le management**, c'est-à-dire sur ce que l'entité demande à l'ensemble de ses cadres et les moyens qu'elle engage pour les soutenir, par exemple :
 - un travail sur les outils de pilotage d'une entité ou d'une activité en équilibrant ce qui relève du management du « combien » et du management du « comment » ;
 - le renforcement des processus de retours d'expérience au sein d'une équipe ;
 - l'organisation de démarches d'échange et de partage de bonnes pratiques entre managers,
 - la diffusion de veille juridique et l'accompagnement de la réglementation par des modes d'emploi, des fiches de synthèse ou de procédure et des actions de formation.
 - les formations managériales
 - ☛ Des **actions sur la conduite du changement**, correspondant aux études et mesures anticipatrices envisagées en amont d'un changement :
 - diagnostic des forces et faiblesses ;
 - préparation des réorganisations, scissions, fusions... ;
 - aménagement des locaux à l'occasion des réorganisations ou déménagements ;
 - anticipation des ruptures technologiques.
- ▶ Les mesures de **prévention secondaire** peuvent consister en :
 - des plans mis en œuvre pour faire face aux situations dégradées,
 - des temps d'échanges professionnels consacrés à l'analyse de situations difficiles afin d'en tirer des enseignements et d'améliorer les pratiques et comportements de tous,
 - des actions de formations adaptées aux facteurs de risques identifiés. Par exemple, dans un établissement accueillant du public, il peut s'agir de formations permettant de prévenir ou gérer les incivilités ou agressions. Il peut aussi s'agir d'actions renforçant le lien social, les collectifs de travail entre collègues et au sein de l'encadrement.

Certaines professions (assistant de service social, médecin, enquêteurs...), sont confrontées à la souffrance, qu'elle soit physique, psychologique ou morale, et à la mort elle-même. Des actions d'accompagnement psychologique, groupes de parole ou autres, relèvent aussi de la prévention secondaire.

- ▶ La **prévention tertiaire** vise à réduire les troubles dus à des risques que l'on n'a pas su ou pu éviter ; elle relève davantage du curatif que du préventif.
Deux types d'actions principales peuvent être mises en place :
 - la prise en charge psychologique d'agents confrontés à un évènement grave, voire traumatique (agression verbale ou physique, altercation entre agents, décès d'un collègue pendant le travail, tentative de suicide sur le lieu de travail, etc.),
 - l'aide, l'assistance et le soutien aux individus en souffrance qui relève de l'intervention de professionnels.

EXEMPLES DE PROPOSITIONS DE MESURES DE PRÉVENTION EXTRAITES DE RAPPORTS D'ENQUÊTE

■ INCIDENTS ET SIGNALEMENTS

Il serait souhaitable que les divers modes de communication et de signalement, notamment pour les sujets internes les plus sensibles (sécurité, déontologie, violation de droits individuels, ...) soient clarifiés au sein du service pour relativiser les problèmes et les traiter de la manière appropriée, adéquate, efficiente.

■ LA RÉPARTION DES ACTIVITÉS ENTRE LES AGENTS

- Il est souhaitable que les règles d'affectation des services reposent sur des critères mieux compris par les agents,
- Renforcer de façon ciblée la compétence de certains agents pour réduire les cas de faible aptitude, appétence ou efficience dans certaines fonctions,
- Impliquer l'encadrement intermédiaire sur ces sujets.

■ L'AGRESSIVITÉ DES USAGERS DÉVELOPPE LA PEUR CHEZ LES AGENTS

Il appartient aux hiérarchies de mieux définir les lignes de conduite en cas de conflits avec le public pour éviter deux dérives qui alimentent les clivages au sein du collectif de travail : un laisser-faire critiquable, ou à l'inverse, des attitudes excessives qui pourraient engendrer des incidents inutiles.

Les cadres intermédiaires, qui sont au plus près des événements, peuvent jouer à cet égard un rôle régulateur et contribuer à une meilleure homogénéité des pratiques professionnelles.

■ CONSIGNES

Malgré l'absence de problématique aiguë sur le thème des consignes dans les questionnaires anonymes, il apparaît indispensable à la délégation d'enquête que la hiérarchie soit vigilante sur :

- l'homogénéité des prestations fournies par le service,
- la mise à niveau de la qualification de certains agents ,
- le rappel à l'ordre contre des pratiques qui s'éloignent des standards, que ce soit par excès ou par défaut, L'encadrement intermédiaire pourrait utilement jouer un rôle à cet égard.

■ RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

Il appartient à la hiérarchie du service de diversifier ses critères d'appréciation des mérites des agents pour gérer de façon acceptable l'effectif affecté aux missions spécifiques de ce service.

■ ACCIDENTS DE SERVICE

La direction, en lien avec le CHSCT, doit poursuivre rigoureusement l'examen des accidents de service pour en analyser les causes et les combattre dans toute la mesure du possible (conditions matérielles, règles de sécurité, formations, etc.).

Par ailleurs, direction et CHSCT doivent comptabiliser de façon homogène les accidents de service.

■ ATTITUDES DISCRIMINATOIRES

Les attitudes clairement discriminatoires doivent être rapidement bannies dans le service. Cela suppose une vigilance de la part de la hiérarchie et des agents.

■ FORMATION PROFESSIONNELLE

La formation est l'une des pistes qui doit contribuer à améliorer la situation des agents et du service. Elle homogénéise les savoir-faire et les pratiques et facilite la rotation interne des équipes. Elle donne de l'aisance et limite le stress. L'envoi en formation pourrait être obligatoire dans certains cas.

■ NUISANCES (BRUIT, ODEURS TEMPÉRATURE, AÉRATION...)

Le service et le CHSCT doivent poursuivre leur analyse détaillée des causes des nuisances et entreprendre les améliorations ciblées requises.

Étape 6

Rédaction du rapport, présentation en CHSCT suivie d'un débat et d'un vote, suites données par l'administration et information des agents

■ La construction du rapport de la délégation d'enquête au CHSCT

Il est important que le rapport soit bien construit, retrace le travail effectué par la délégation d'enquête et émette des propositions structurées.

Il est préférable qu'un consensus soit trouvé, mais en cas de désaccord au sein de la délégation d'enquête sur les propositions d'action, il est possible de présenter d'une part celles qui ont fait l'objet d'un consensus et de noter également les mesures qui n'ont pas le soutien de l'ensemble de la délégation d'enquête.

EXEMPLE DE PLAN DE RAPPORT D'ENQUÊTE

► Les circonstances ayant conduit le CHSCT à enquêter, composition de la délégation d'enquête et mandat de cette délégation (la résolution adoptée pour constituer la délégation d'enquête suffit le plus souvent à présenter les raisons de l'enquête, son objet, la composition de la délégation et les conditions éventuellement posées par le CHSCT en termes de délai ou de méthode)

► La description de la méthode de travail mise en œuvre par la délégation et du déroulement de l'enquête (cette description peut se fonder sur une reprise des principaux points figurant dans les relevés de décision des réunions de la délégation d'enquête)

► Les éléments de contexte relevés par la délégation d'enquête (par exemple une réorganisation récente, prévue ou en cours, une évolution des missions, etc.)

► Les constats effectués par type de risque (centrés sur les difficultés identifiées mais abordant également, de manière plus succincte, les éventuels points positifs qui auront été relevés)

► Les mesures de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail proposées par la délégation d'enquête

► Une synthèse, en début ou fin de rapport pourra utilement répartir les principaux constats en points forts et points faibles et hiérarchiser les mesures de prévention proposées (par type de risque, par type de mesure de prévention ou encore en fonction de la rapidité de mise en œuvre souhaitée par la délégation d'enquête). Cette synthèse peut être rédigée de manière à constituer le futur support d'information des agents sur les résultats de l'enquête.

► *Nota bene* : le rapport sera ensuite complété par :

–L'avis rendu par le CHSCT

–Les suites données par l'administration aux propositions de la délégation d'enquête et du CHSCT.

■ L'information de la direction concernée

Avant de présenter le rapport en CHSCT, il convient d'en présenter les grandes lignes (constats et propositions) au responsable hiérarchique du ou des services concernés, ce qui permettra d'entendre ses arguments, d'obtenir des explications complémentaires, de rectifier des informations erronées. Cet échange pourra également être l'occasion d'évoquer dans leurs grandes lignes les propositions d'action envisagées, ce qui permettra que des réponses puissent être apportées lors de la réunion du CHSCT.

■ Le débat en CHSCT

Le rapport fait l'objet d'une présentation orale en CHSCT et doit donner lieu à débat en vue d'adopter le rapport dans son ensemble (constats, analyses et propositions). Le débat en CHSCT sur le rapport est essentiel. Il pourra conduire à faire évoluer les actions de prévention envisagées dans le rapport.

■ Les suites données par l'administration

L'administration doit faire connaître ses intentions et expliquer un éventuel refus de mise en œuvre de certaines propositions. Dans certains cas, notamment si l'instruction de certaines propositions est complexe, l'administration pourra ne pas répondre immédiatement mais elle est tenue de le faire dans un délai de deux mois (art. 77 du décret n°82-453 modifié).

Selon l'ampleur et l'urgence des actions de prévention et des mesures d'amélioration des conditions de travail qu'elle aura décidé de mettre en œuvre, l'administration pourra soit les inscrire dans son prochain programme annuel de prévention (PAP), surtout s'il est élaboré peu de temps après le débat du rapport d'enquête en CHSCT, soit décider d'un plan d'action spécifique. Il est également possible de définir un plan d'action spécifique pour les mesures les plus urgentes et d'intégrer les autres dans le prochain programme annuel de prévention.

■ Transmission des travaux à différentes instances

Le président du CHSCT transmet au président du comité technique compétent pour le ou les services ayant fait l'objet de l'enquête le rapport (ou une synthèse), la résolution du CHSCT à l'issue du débat sur le rapport et les réponses de l'administration.

Si l'acte suicidaire fait l'objet d'une saisine de la commission de la réforme au titre de la reconnaissance en accident de service ou en maladie professionnelles, elle sera destinataire des éléments transmis au comité technique.

Enfin, le rapport est adressé à la coordination nationale de l'inspection santé et sécurité au travail afin de permettre une vision d'ensemble des travaux menés ainsi que le partage et l'évolution des pratiques.

■ L'information des agents

Les agents des services entrant dans le périmètre de l'enquête du CHSCT sont systématiquement informés au début de la démarche (cf. étape 2 et principe n°3) ainsi qu'à son issue. Il est également envisageable d'informer les agents, au-delà des services entrant dans le périmètre de l'enquête.

Le CHSCT peut décider de communiquer plus ou moins largement sur les conclusions de l'enquête. Une attention particulière sera portée à l'agent concerné ou à ses ayants-droits. Dans tous les cas, la communication sur l'enquête doit rester contenue et maîtrisée. Elle ne saurait être réalisée individuellement par un des membres de la délégation d'enquête ou du CHSCT qui sont tenus à une obligation de discrétion. Cette communication doit être collective et reposer sur une approche partagée par l'administration et les représentants des personnels, quitte à présenter les différents points de vue en présence en cas de divergence.

Des points d'information intermédiaires peuvent être envisagés, surtout si l'enquête s'inscrit dans une durée assez longue. Il sera alors possible de communiquer périodiquement sur l'état d'avancement de l'enquête mais de manière factuelle (par exemple pour indiquer que tant d'entretiens ont été effectués et qu'il en reste tant à mener) ou encore de communiquer à chaque grande étape (par exemple sur les constats partagés par l'ensemble de la délégation d'enquête). Il faut en effet veiller à ne pas anticiper sur les conclusions car, en cours d'analyse, tant que l'ensemble des informations n'ont pas été recueillies, la réflexion peut évoluer.

MODELE DE COMPTE-RENDU A DIFFUSER AUX AGENTS

Un compte-rendu peut-être réalisé à la suite d'une enquête menée par une délégation du CHSCT afin d'être adressé aux agents du service concerné, voire à un ensemble plus large d'agents.

COMPTE-RENDU DE L'ENQUÊTE DU CHSCT DE ... SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LE SERVICE [NOM DU SERVICE]
(DATE)

DEMARCHE, CONCLUSIONS ET SUITES A DONNER

RAPPORT ETABLI A L'ISSUE DES DELIBERATIONS DU CHSCT du (date)

RAPPEL DE LA DEMARCHE POUR L'ENQUETE DE LA DELEGATION DU CHSCT

À la suite de [préciser], le CHSCT de [...] a décidé de désigner en son sein une délégation d'enquête ayant pour mission :

- de recueillir des informations sur les conditions de travail dans le service ;
- et de proposer des solutions pour les améliorer.

La délégation était composée de X représentants de l'administration : [noms], de X représentants du personnel au CHSCT: [noms], ainsi que de l' ISST [nom] et du médecin de prévention [nom].

La délégation a [Présentation de la démarche d'enquête retenue par la délégation du CHSCT : préciser notamment s'il y a eu une réunion d'informations dans le service concerné, des entretiens, des questionnaires...].

Cette enquête a donné lieu à un rapport, présenté au CHSCT dans sa réunion du [date].

Les conclusions et les suites à donner à cette enquête sont portées par la présente à la connaissance de [à adapter par le CHSCT , la diffusion peut concerner les agents du service où l'enquête a été effectuée ou un périmètre plus large d'agents relevant du CHSCT].

CONSTATS

- ▶ Le questionnaire sur le ressenti de la situation au travail a donné lieu à une participation de de la part [taux de participation] des agents du [service concerné]. X agents ont été reçus en entretiens (taux de participation aux entretiens).
- ▶ Les informations recueillies au sein du [service concerné] (documents, questionnaires et entretiens) font ressortir : [constats réalisés par la délégation]

MESURES DE PREVENTION

- ◆ Le rapport d'enquête adopté en CHSCT préconise : [liste des mesures de prévention].
- ◆ L'administration s'est engagée à reprendre les mesures suivantes dans son prochain programme annuel de prévention en vue de leur mise en œuvre :

[Liste des mesures qui seront reprises dans le programme annuel de prévention]
[identifier le cas échéant des mesures urgentes qui seront mises en œuvre rapidement].

Fait à [ville], le

Le Président du CHSCT

Le secrétaire du CHSCT

Les principaux textes de référence

Article 2-1 du décret n°82-453 modifié

Les chefs de service sont chargés, dans la limite de leurs attributions et dans le cadre des délégations qui leur sont consenties, de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité.

Article 51 du décret n°82-453 modifié

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail procède à l'analyse des risques professionnels dans les conditions définies par l'article L. 4612-2 du code du travail. (...)

Article 3 du règlement intérieur des CHSCT des ministères économiques et financiers

(en application des articles 69 et 5-7 du décret n°82-453 modifié)

Chaque fois que les circonstances l'exigent, et au minimum trois fois par an, le comité se réunit sur la convocation de son président, soit à l'initiative de ce dernier, soit à la demande écrite d'au moins trois représentants des personnels titulaires, soit sur demande du ou de l'un des comités techniques auxquels le CHSCT apporte son concours, conformément à l'arrêté du 14 octobre 2011.

Dans ces deux derniers cas, la demande écrite adressée au président doit préciser la ou les questions à inscrire à l'ordre du jour.

Le comité se réunit dans le délai maximal d'un mois à compter du jour où la condition requise par le premier alinéa pour le réunir a été remplie.

Le comité doit être réuni dans les plus brefs délais en cas d'urgence, et au plus tard dans les 15 jours, notamment en cas d'accident grave ou ayant pu entraîner des conséquences graves et dans les 24 heures en cas d'application de la procédure fixée à l'article 5-7 alinéa 3 du décret n° 82-453 modifié du 28 mai 1982. Dans le cadre de la réunion du comité prévue au troisième alinéa de l'article 5-7, le président en informe l'inspecteur du travail territorialement compétent.

Le président établit annuellement, en lien avec le secrétaire du comité mentionné à l'article 12 du présent règlement, un calendrier prévisionnel des réunions ordinaires de l'instance

Article 23 du règlement intérieur des CHSCT des ministères économiques et financiers

(en application de l'article 53 du décret n°82-453)

Le comité effectue obligatoirement des enquêtes :

- ▶ *à l'occasion de chaque accident de service ou de chaque maladie professionnelle ou à caractère professionnel :*
 - *ayant entraîné mort d'homme ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou ayant révélé l'existence d'un danger grave, même si les conséquences ont pu en être évitées ;*
 - *présentant un caractère répété à un même poste de travail ou à des postes de travail similaires ou dans une même fonction ou des fonctions similaires*
- ▶ *en cas de tentative de suicide ou de suicide sur le lieu de travail.*

Par ailleurs, en dehors de ces cas obligatoires, le comité peut réaliser d'autres enquêtes entrant dans le cadre de ses attributions. La réalisation de ce type d'enquête est décidée à la majorité des représentants des personnels présents ayant voix délibérative.

Un rapport d'enquête est systématiquement rédigé et transmis au CHSCT. Le comité est informé des conclusions et des suites données aux missions d'enquêtes.

Article 24 du règlement intérieur des CHSCT des ministères économiques et financiers

(en application de l'article 55 du décret n°82-453)

Le CHSCT peut solliciter de son président l'intervention d'un expert agréé dans deux cas :

- ▶ *En cas de risque grave, révélé ou non par un accident de service ou une maladie à caractère professionnel*
- ▶ *En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail prévu à l'article 57 du décret n°82-453 précité.*

Les frais d'expertise sont supportés par la ou les directions concernées.

La demande de recours à un expert agréé doit être émise par un avis à la majorité des représentants des personnels présents ayant voix délibérative. Cet avis doit préciser le plus clairement possible le sujet visé par l'expertise.

Si l'administration concernée accepte la désignation d'un expert, elle élabore, au vu de l'avis, un cahier des charges correspondant à la demande du CHSCT.

Si l'administration refuse la désignation d'un expert, elle doit motiver son refus et sa décision motivée doit être communiquée au CHSCT ministériel.

En cas de désaccord sérieux et persistant entre le CHSCT et l'autorité administrative, il peut être fait appel à la médiation de l'inspecteur santé et sécurité au travail puis, le cas échéant, à celle de l'inspecteur du travail selon la procédure prévue à l'article 5-5 du décret n°82-453 modifié.

Article 25 du règlement intérieur des CHSCT des ministères économiques et financiers

(en application des articles 74 et 75 du décret n°82-453 modifié)

Toutes facilités doivent être données aux représentants des personnels pour exercer leurs fonctions (...)

(...) Une autorisation spéciale d'absence est également accordée aux représentants des personnels :

- *qui participent à des visites de sites ou à des enquêtes décidées et organisées dans le cadre de missions établies par le comité selon la procédure de délibération prévue par l'article 72 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié et la circulaire du 9 août 2011.*

Se documenter sur l'intranet ministériel santé, sécurité et conditions de travail

The screenshot shows the 'alیزé' intranet interface. At the top, there are navigation buttons for 'Les grandes actions', 'Ressources humaines', 'Environnement de travail', and 'Espace des directions'. The main header includes the date 'Mardi 11 décembre 2012' and a search bar. The page title is 'Santé sécurité et conditions de travail'. Below the title, there are tabs for 'Accueil', 'La politique ministérielle', 'Les CHSCT', 'Les acteurs de prévention', 'Les risques professionnels', and 'Documentation et guides'. The main content area is divided into several sections:

- En quelques mots...**: A section with text about workplace health and safety, mentioning the increase in declared diseases and the importance of prevention.
- Actualités**: A section with news items, including a notice about the online availability of the 'Santé et sécurité au travail' register and a reminder to use it.
- Infos pratiques**: A section providing practical information, such as the availability of training and first aid courses.

On the right side, there are several utility boxes: 'Mot de passe oublié', 'Annuaire ANAJ's', and 'liens rapides' (quick links) to various government websites like 'economie.gouv.fr' and 'commerce-exterieur.gouv.fr'.

http://monalize.alize/gcp/pages/site/alize/lang/fr/Accueil/RessourcesHumaines/Sante_securite_et_co152009