

LES OUTILS DU CHSCT

Cahier n°2

La délégation d'enquête

Article 53 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CHSCT d'administration centrale
CHSCT spécial des préfectures



SOMMAIRE

A. Introduction	3
B. Motifs de l'enquête du CHSCT	4
C. Etapes de la démarche d'enquête	5
Etape 1 : Vote d'une résolution du CHSCT	6
Etape 2 : Préparation logistique de l'enquête	9
Etape 3 : Réunion préparatoire des membres de la délégation	10
Etape 4 : Conduite des entretiens par la délégation d'enquête	13
Etape 5 : Réunion de synthèse	14
Etape 6 : Rédaction du rapport d'enquête, de la synthèse et présentation en CHSCT	15
Etape 7 : Suites données par l'administration	16
Annexe 1 : courrier-type d'annonce de l'enquête au responsable de service	17
Annexe 2 : modèle de rapport-type d'enquête sur les conditions de travail	18
Annexe 3 : les neuf principes de prévention	19
Annexe 4 : référentiel des facteurs de risques psychosociaux au travail	20
Annexe 5 : représentation graphique d'un événement par la méthode de l'arbre des causes	22

A. Introduction

Tout accident de service, constatation de danger grave, maladie professionnelle ou à caractère professionnel doit alerter sur la présence possible de risques professionnels, y compris psychosociaux, dans le service concerné. L'article 53 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié permet au CHSCT d'agir dans le cadre de ses prérogatives réglementaires en procédant à une enquête. Celle-ci ne consiste pas à rechercher un éventuel coupable mais à effectuer une analyse a posteriori des risques : un évènement s'est produit et il s'agit d'en identifier les causes afin de mettre en place des mesures préventives. L'enquête est ainsi centrée sur l'analyse du travail, son organisation et les contraintes professionnelles de l'agent et du service.

Dans ce guide est abordé le fonctionnement d'une mission d'un CHSCT d'un point de vue essentiellement pratique : l'enquête sur les conditions de travail. Il s'agit de répondre concrètement aux questions que soulève cette démarche et d'en décrire les principales étapes. Une méthodologie adéquate est essentielle afin d'en assurer la rigueur et l'objectivité.

Au-delà de son existence juridique, la démarche d'enquête du CHSCT présente plusieurs intérêts. Tout d'abord, elle témoigne de l'engagement du CHSCT et de l'administration à analyser et tirer les enseignements de l'évènement. Elle permet également de prendre acte du ressenti des agents en favorisant leur expression dans le cadre confidentiel des entretiens. Enfin, elle favorise le développement d'une culture de la prévention commune entre les représentants du personnel et de l'administration.

B. Motifs de l'enquête du CHSCT

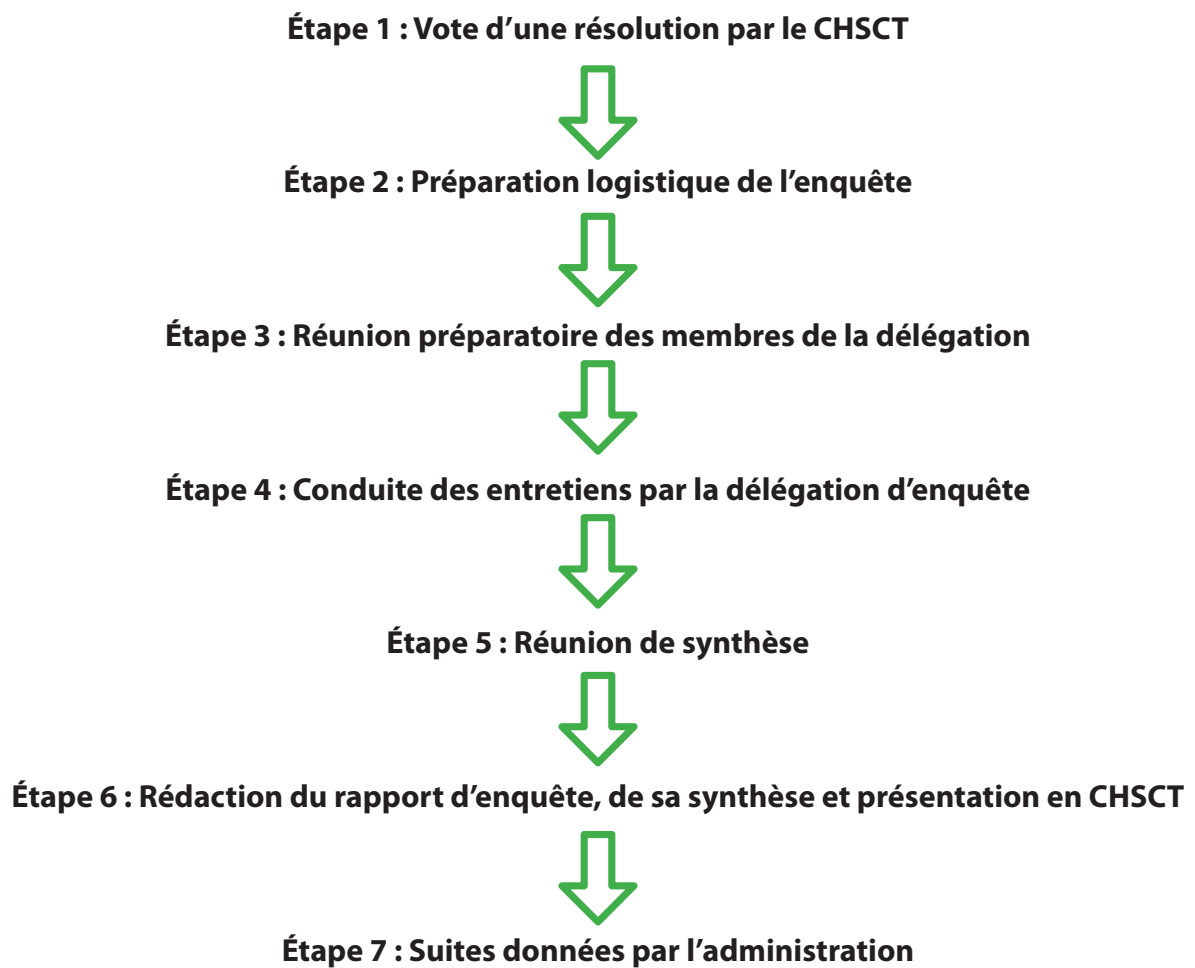
En cas de constatation de risque grave, d'accident de service, de maladie professionnelle ou à caractère professionnel, le CHSCT compétent, réuni dans les meilleurs délais, doit systématiquement se prononcer par le vote d'une résolution sur la question de mener une enquête afin d'analyser les conditions de travail de l'agent et, plus largement, de son service. Ce processus doit respecter la procédure de délibération précisée dans l'article 72 du décret.

En fonction de la situation, le CHSCT peut agir de deux façons : mener lui-même l'enquête sur les conditions de travail par le biais d'une délégation, ou faire appel à un expert agréé. Ce choix impliquera différemment ses membres dans l'analyse des conditions de travail du service considéré. Avant de décider du principe d'une éventuelle enquête, le débat en CHSCT est donc primordial : il permet d'évoquer l'évènement ainsi que la situation dans le service afin de déterminer quelle action le CHSCT souhaite engager. 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. 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 du ministère de l'Intérieur (médecins de prévention et inspecteurs santé et sécurité au travail notamment). Peu importe la modalité retenue, la responsabilité en matière de santé et sécurité au travail reste celle du chef de service, à savoir le préfet en préfecture et le directeur en administration centrale.

Tout suicide ou tentative de suicide se produisant sur le lieu de travail donnera donc lieu à une enquête du CHSCT qui conduira à interroger les conditions de travail du service sous l'angle des risques psychosociaux au travail notamment. Les modalités précises de réalisation de cette enquête devront être discutées en CHSCT.

En cas d'acte suicidaire survenant en dehors du lieu de travail, le CHSCT pourra décider de procéder à une enquête, notamment lorsque l'agent aura laissé des indications impliquant la vie professionnelle dans son

C. Étapes de la démarche d'enquête



Étape 1 : Vote d'une résolution du CHSCT

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. Elle peut être précédée d'une réunion de la cellule de veille des risques psychosociaux pour une première présentation de la démarche.

Avant de prendre sa décision, un débat doit avoir lieu au sein du CHSCT pour évoquer notamment les faits précis et vérifiés, ainsi que la situation dans le service, par le biais des éléments dont dispose le CHSCT (Document Unique et registre santé et sécurité au travail notamment). La mise en commun de ces éléments et le débat entre les membres du CHSCT vont permettre de déterminer la pertinence d'une enquête. Les avis des acteurs de prévention sur le collectif de travail, tels les assistants et conseillers de prévention (AP/CP), mais aussi celui du médecin de prévention, en tant qu'acteur important de la prévention, en sa qualité de coordonnateur de l'équipe pluridisciplinaire, peuvent être sollicités.

Une présentation de la démarche d'enquête du CHSCT sur les conditions de travail peut être utile pour permettre à chaque membre du comité de s'approprier ses principes avant de se prononcer en CHSCT sur sa nécessité, son objet, son périmètre, ses modalités et peut-être de s'engager à être membre de la délégation d'enquête.

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.

Objet de l'enquête

Les accidents du travail, les accidents de service, les maladies professionnelles ou à caractère professionnel résultent toujours de différents facteurs, personnels et/ou professionnels. Cependant, 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.

Recommandation méthodologique : *l'enquête du CHSCT n'a pas pour objet d'élucider toutes les causes de l'évènement en question, ni de chercher à établir des responsabilités. Cela peut être le rôle d'une éventuelle enquête pénale. Elle ne vise pas non plus à déterminer l'imputabilité au service car c'est à la commission de réforme de rendre un avis sur ce point.*

Lorsque l'enquête a pour objet un acte suicidaire, 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 uniquement sur la situation professionnelle individuelle de l'agent. En cas de tentative de suicide, la délégation en informera l'agent concerné de la possibilité qui lui est ouverte, comme aux autres agents du service, d'être reçu en entretien et de participer à l'enquête.

L'enquête peut également aborder d'autres points si cela apparaît pertinent (modalités de traitement d'éventuels signes avant-coureurs de l'évènement, gestion de l'évènement intervenu sur le lieu de travail, éventuels problèmes de sécurité mis en lumière par l'évènement).

Périmètre de l'enquête

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) ;
- 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.

Composition de la délégation d'enquête

Composée d'un nombre limité de membres (6 au maximum), il est essentiel que la délégation d'enquête comporte un représentant de l'administration et au moins un représentant des personnels . Les médecins de prévention et les inspecteurs santé et sécurité au travail peuvent s'y ajouter selon le contexte. Cependant, ils ne peuvent pas assurer la fonction de représentant du président du CHSCT. Le cas échéant, ces préventeurs sont a minima informés de cette démarche par l'administration. D'autres experts, externes ou non 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.

Les représentants des personnels qui acceptent d'être membres de la délégation bénéficieront à ce titre d'autorisations spéciales d'absence au titre de l'article 15 (« ASA15 »).

Recommandation méthodologique : *en se déplaçant sur un site, les membres de la délégation doivent rester neutres dans le recueil des faits et de leurs observations.*

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 recherchée 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 (autorisations d'absence notamment). Il n'est pas non plus possible qu'un représentant du personnel non membre du CHSCT puisse participer à l'enquête, y compris en qualité d'expert ou de personne qualifiée.

Recommandation méthodologique : *il sera rappelé aux membres de la délégation leur obligation de discrétion professionnelle concernant les travaux et entretiens réalisés jusqu'à l'exposé des résultats et des préconisations en CHSCT (article 73 du décret n°82-453 modifié). 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.*

Les agents sont sollicités sur la base du volontariat. La délégation d'enquête doit veiller à ce que les conditions de réalisation des entretiens et les modalités de collecte et de traitement des autres données (questionnaires...) garantissent le maintien de la confidentialité des agents ayant accepté de s'exprimer.

Recommandation méthodologique : *c'est la délégation dans son ensemble qui est mandatée par le CHSCT pour effectuer un travail collectif. Individuellement, un membre de la délégation n'est investi d'aucun pouvoir de décision ou d'action.*

Étape 2 : Préparation logistique de l'enquête

Information du responsable de service

Une fois le principe de l'enquête acté, le secrétariat administratif du CHSCT adresse une lettre d'information au responsable du service concerné (cf. courrier-type en annexe 1), lui exposant a minima l'objet de l'enquête, la composition de la délégation et la liste des documents à transmettre au moins un mois avant la réunion préparatoire à l'enquête. En cas d'acte suicidaire, cette transmission se fera dans les meilleurs délais.

La liste non-exhaustive des documents pouvant faire l'objet d'une demande est la suivante :

- Procès-verbaux de CHSCT, Comité Technique ou des cellules de veille RPS.
- 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 au travail.
- Registre de signalement de danger grave et imminent.
- Dossier administratif de l'agent.
- Tout indicateur de veille sociale (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 le service.
- Éventuellement, études ergonomiques réalisées sur l'organisation du service, les locaux ou l'aménagement mobilier.
- Tout autre document y compris d'origine syndicale.

Organisation logistique du déplacement

Le secrétariat administratif du CHSCT, en lien avec le service concerné par l'enquête, organise :

- les déplacements,
- la restauration (restaurant administratif ou autre),
- l'hébergement (hôtel) en fonction des nécessités,
- la réservation d'une salle de réunion/bureaux individuels nécessaires à la réalisation des entretiens.

Le secrétariat administratif établit les ordres de mission et informe régulièrement les membres de la délégation de l'évolution de la préparation.

Les frais éventuels liés à cette démarche du CHSCT seront pris en charge par l'administration.

Les modalités de préparation et d'organisation de la visite de site et de la délégation d'enquête tiennent compte, le cas échéant, des conditions sanitaires (COVID, Canicule...)

Recommandation méthodologique : le secrétariat administratif veillera à consacrer suffisamment de temps à la préparation logistique (déplacements, hébergements, ordres de mission, réservation de salles, convocations des agents aux entretiens...).

Étape 3 : Réunion préparatoire des membres de la délégation

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. Pour cela, Les modalités de réalisation de l'enquête font l'objet de réunions préparatoires 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.

Sans oublier la plurifactorialité de tout évènement, la délégation d'enquête a pour objectif de déterminer le processus qui a conduit au fait constaté et chercher à en identifier les causes potentielles, au niveau de l'organisation du travail et du fonctionnement du service.

Recommandation méthodologique : *la démarche d'enquête sur les conditions de travail repose sur la mise en évidence de faits et d'éléments objectifs et non sur des interprétations ou des jugements de valeur.*

Information des agents

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, il est souhaitable que le courrier aux agents soit signé du préfet ou, par délégation, du secrétaire général en préfecture et du directeur en administration centrale, et qu'il participe à la réunion d'information des agents.

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 ayant acceptés de 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.

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 la réflexion peut évoluer en cours d'analyse, tant que l'ensemble des informations n'a pas été recueilli.

Recueil d'informations par l'analyse de documents

La réunion débute par le rappel des motifs de l'enquête. L'analyse des documents de travail adressés si possible un mois avant la réunion préparatoire aux membres de la délégation doit permettre d'affiner l'objet de l'enquête. La délégation peut demander tout autre document utile à son enquête qui ne lui aurait pas été communiqué.

Le responsable de service concerné peut également communiquer tout document supplémentaire qu'il juge opportun à la réalisation de l'enquête (plan de prévention, fiches de poste ...).

Désignation d'un rédacteur du rapport

Pour plus d'efficacité et de pragmatisme, il convient de s'organiser au sein de la délégation d'enquête en désignant a minima un rédacteur du rapport d'enquête au sein de la délégation (modèle-type de rapport disponible en annexe 2). Celui-ci sera choisi parmi les membres de la délégation, sans que ce rôle soit nécessairement dévolu au secrétaire de comité du CHSCT. Ce travail sera ensuite débattu au sein de la délégation d'enquête qui l'amènera avant de le valider. Le rapport élaboré devra faire l'objet d'un consensus au sein de la délégation avant d'être présenté en CHSCT. 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.

Recommandation méthodologique : *le rapport d'enquête est un constat étayé et le plus objectif possible, accompagné de propositions d'actions de prévention.*

Elaboration d'une méthodologie

La délégation d'enquête peut choisir de réaliser des entretiens individuels et/ou collectifs.

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. Il est préférable de commencer par des entretiens individuels en phase d'identification des éventuelles difficultés dans les conditions du travail du service. 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, les différentes composantes de la délégation d'enquête (représentants des personnels, représentant de l'administration et acteurs de prévention).

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.

Recommandation méthodologique : *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.*

Dans certains cas, et notamment les accidents de travail, la représentation graphique de l'évènement par la méthode de l'arbre des causes (cf. annexe 5) peut aider à déterminer plus facilement les agents à rencontrer, et à ébaucher les mesures de protection collectives, et le cas échéant individuelles, à confirmer par la suite au cours des entretiens avec les agents. Dans le cas d'un acte suicidaire, cette méthodologie est moins pertinente.

Elaboration de la grille d'entretien

La conception d'un guide d'entretien est un préalable nécessaire pour 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. Dans le cas d'un acte suicidaire, la grille d'entretien élaborée par la délégation pourra s'inspirer du référentiel des facteurs de risques psychosociaux proposé en annexe n°4.

Communication sur les modalités de l'enquête

Le secrétaire administratif communique ensuite aux membres de la délégation les modalités logistiques mises en place pour l'enquête.

Suites de la réunion

Le secrétariat administratif du CHSCT informe le responsable de service de l'avancement de la préparation de l'enquête. Il relaie également les demandes consécutives à la réunion préparatoire, qu'il s'agisse de rencontrer des agents, de bénéficier d'un lieu pour les entretiens ou de transmission de document souhaitée le jour de l'enquête...

Étape 4 : Conduite des entretiens par la délégation d'enquête

Entretiens avec les agents

Le président du CHSCT pourra en amont contacter individuellement les agents concernés par les entretiens pour expliquer l'objet de l'enquête et ses modalités, notamment le nécessaire volontariat et la confidentialité des échanges, tant pour leur participation à l'enquête que pour les éléments qu'ils communiqueront à la délégation. Qu'ils soient individuels ou collectifs, le rappel de ces éléments au début des entretiens est une étape incontournable. A l'occasion de ce rappel, il sera indiqué que l'agent peut interrompre ou suspendre l'entretien à tout moment.

Recommandation méthodologique : *la délégation veillera à cibler précisément les agents à recevoir en entretien. En effet, la passation des entretiens, puis leur analyse, nécessite du temps qu'il ne faut pas sous-estimer. Il faut prévoir 1 journée de travail pour réaliser et exploiter 4 entretiens.*

A l'occasion d'entretiens intervenant à la suite de l'acte suicidaire d'un collègue, il peut arriver que des manifestations d'émotion se produisent. 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 proposer de suspendre les échanges et/ou 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 pourra être suggérée.

Recommandation méthodologique : *les informations et données relevant de la vie privée et familiale dont la délégation pourrait être informée ne seront 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 pourront être informés de l'enquête et de son objet. Ils pourront demander à être entendus par la délégation.*

Entretiens avec les acteurs de la prévention

D'autres entretiens avec les acteurs locaux de la prévention vont permettre de compléter l'information de la délégation d'enquête. Comme pour les agents, il convient de prendre le temps de présenter l'enquête, son objet et ses principes de mise en oeuvre aux personnes rencontrées.

Les principaux acteurs à rencontrer dans le cadre des entretiens sont :

- 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.

Étape 5 : Réunion de synthèse

L'objet de la réunion de synthèse est de classer les éléments collectés et d'élaborer des actions de prévention et mesures d'amélioration des conditions de travail.

Classement des éléments collectés par facteurs de risque

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. S'agissant des risques psychosociaux, il est préconisé de suivre la classification par facteurs de risque proposée en annexe 4 de ce guide méthodologique. Cependant, quel que soit le mode de classement retenu par la délégation d'enquête, il doit permettre de prioriser les mesures de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

Toutes les mesures de prévention ne se valent pas, il convient de les choisir en fonction de leur adéquation avec les neuf principes de prévention rappelés en annexe 3.

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.

Recommandation méthodologique : *si une situation d'urgence est constatée lors de l'enquête, le responsable de service ou son représentant, est immédiatement prévenu et a pour obligation de faire procéder à la mise en oeuvre des mesures de prévention nécessaires pour la santé et la sécurité des agents placés sous son autorité, sans attendre la présentation des préconisations et recommandations en CHSCT.*

Le nécessaire débat au sein de la délégation d'enquête

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. Certaines mesures pourront être mises en oeuvre 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. Dans tous ces cas, la délégation d'enquête propose au CHSCT de saisir le service ou l'instance compétente de la ou des propositions. En cas de nécessité, la délégation peut aussi décider de demander des pièces complémentaires.

Étape 6 : Rédaction du rapport d'enquête, de la synthèse et présentation en CHSCT

Au terme de l'enquête, le rédacteur doit formaliser les résultats obtenus dans un rapport qui sera débattu en CHSCT, mais il est également judicieux d'en extraire une synthèse à visée strictement opérationnelle, notamment dans le cas d'une transmission des travaux à d'autres instances, y compris dans le cadre d'une enquête judiciaire.

Rédaction du rapport d'enquête

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. Un modèle-type de rapport est disponible en annexe 2.

Recommandation méthodologique : après sa validation en CHSCT, le rapport sera complété de l'avis rendu par le CHSCT et des suites données par l'administration aux propositions de la délégation d'enquête et du CHSCT.

Rédaction de la synthèse

La rédaction d'une synthèse à partir du rapport d'enquête est essentielle car sa visée strictement opérationnelle facilitera la mise en place et le suivi des actions de prévention et d'amélioration des conditions de travail identifiées par la délégation d'enquête. Ce document succinct pourra en outre constituer le futur support d'information des agents sur les résultats de l'enquête.

Exemple de plan d'une synthèse (2 pages environ) :

- Nom de l'établissement et/ou du service concerné
- Description de la situation à l'origine de l'enquête
- Analyse des causes de la situation
- Mesures de prévention préconisées
- Suites à donner à l'enquête du CHSCT
- Nom et qualité des personnes ayant effectué l'enquête

Échanges préliminaires avec le responsable du service concerné

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

Présentation et 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.

Étape 7 : Suites données par l'administration

L'administration doit faire connaître ses intentions et expliquer un éventuel refus de mise en oeuvre 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.

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 oeuvre, l'administration pourra soit les inscrire dans son prochain programme annuel de prévention (PAP), 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 PAP.

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, 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.

Information des agents

Les agents des services entrant dans le périmètre de l'enquête du CHSCT sont systématiquement informés au début de la démarche 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.

Annexe 1 : courrier-type d'annonce de l'enquête au responsable de service



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

le [... date...], à [... lieu...]

*Le président du Comité d'Hygiène, de Sécurité et
des Conditions de Travail*

à

[...nom/prénom du responsable de service...]

[...service et adresse...]

- OBJET** : Enquête sur les conditions de travail au sein de [...service...] par une délégation du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de [...périmètre du CHSCT...], le [... date...].
- REF.** : Décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié, relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine de prévention dans la fonction publique.
- PJ** : Liste nominative des membres de la délégation

L'article 53 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié autorise les membres des CHSCT à procéder à une enquête à l'occasion de chaque accident de service ou de chaque maladie professionnelle ou à caractère professionnel relevant de leur champ de compétence. Cette démarche a pour objectif, en lien avec le responsable de service, de procéder à une analyse des faits et d'établir des mesures de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

L'enquête sur les conditions de travail au sein du [...service...], qui a été demandée en raison de [... motif déclencheur de l'enquête]..., a été validée lors du CHSCT du [... date...]. Cette enquête est prévue le [... date...].

La délégation du CHSCT se compose d'un représentant de l'administration (président du CHSCT local ou son représentant), des représentants des personnels, ainsi que [...autres membres de la délégation/acteurs de la prévention...]. Une liste nominative est en pièce jointe de ce courrier.

Les membres de la délégation veilleront à perturber le moins possible le fonctionnement du service auquel vous leur faciliterez l'accès. L'ensemble des membres de la délégation s'engage au respect de la discrétion professionnelle concernant les informations portées à leur connaissance dans le cadre de leurs travaux. Les personnels qui accompagneront ou rencontreront la délégation devront s'engager à ce même respect.

Annexe 2 : modèle de rapport-type d'enquête sur les conditions de travail



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

le [... date...], à [... lieu...]

Les membres de la délégation du CHSCT

à

*Madame ou Monsieur le Président du CHSCT
Madame ou Monsieur le responsable de service
Mesdames et Messieurs les membres du CHSCT*

OBJET : Rapport d'enquête sur les conditions de travail au sein de [...service...] par la délégation du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de [...périmètre du CHSCT...].

REF. : Décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié, relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine de prévention dans la fonction publique.

1. Caractéristiques du service concerné par l'enquête
2. Composition de la délégation du CHSCT
3. Motifs de l'enquête
4. Méthode de travail mise en oeuvre par la délégation et déroulement de l'enquête
5. Éléments de contexte relevés par la délégation
6. Observations effectuées au cours de l'enquête (par type de risque)

Annexe 3 : les neuf principes de prévention

Il convient de souligner que l'amélioration de la prévention des risques professionnels passe par la mise en oeuvre 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.

Annexe 4 : référentiel des facteurs de risques psychosociaux au travail

Le référentiel des facteurs de risques psychosociaux au travail ci-dessous peut être utilisé par la délégation d'enquête pour structurer sa grille d'entretien et centrer les échanges sur les conditions et l'organisation du travail. Cependant, tous les facteurs de risque ne s'appliquent pas systématiquement à chaque situation. Les membres de la délégation en charge de la conduite des entretiens devront donc utiliser ce référentiel avec discernement et veiller à récolter des informations factuelles concernant des situations de travail précises en lien avec l'évènement à l'origine de l'enquête.

1. Intensité et complexité du travail

L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail, telles que :

- Les rythmes de travail.
- La précision des objectifs de travail.
- La compatibilité des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées.
- La cohérence des instructions de travail.
- La gestion de la polyvalence.
- Les interruptions dans le travail.
- Le niveau d'attention requis dans le travail.

2. Organisation du temps de travail

La durée et l'organisation du temps de travail peuvent avoir une influence sur la santé des agents. Les interactions qu'elles peuvent occasionner avec les engagements familiaux ou sociaux rendent parfois difficile la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Le nombre d'heures travaillées par semaine, les types d'horaires et de rotation, la disponibilité demandée aux agents au-delà de leurs horaires de travail, les préavis de communication de leurs plannings horaires... sont notamment à prendre en compte dans l'évaluation.

Cette famille de facteurs de risque comprend :

- La durée hebdomadaire de travail.
- Le travail en horaires atypiques.
- L'extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail.
- La prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement.
- La conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

3. Exigences émotionnelles

La mauvaise qualité de service estimée, des délais d'attente jugés trop longs... peuvent susciter le mécontentement du public et créer des tensions avec les agents (altercations verbales et/ou physiques...). De même, toute confrontation à la souffrance de tiers engendre une charge émotionnelle que l'agent doit gérer. Celle-ci est accentuée en cas de manque de moyens pour venir en aide aux personnes en difficulté, ou en l'absence d'issue face à leurs problèmes...

Cette famille de facteurs de risque comprend :

- L'accueil du public.
- La confrontation à la souffrance d'autrui.

4. Autonomie au travail

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour l'agent d'être acteur de son travail et, plus largement, de sa vie professionnelle. Elle peut s'exercer dans le choix de la façon de travailler, dans la capacité à prendre des initiatives face à des situations non prévues mais aussi dans celle d'interrompre momentanément son travail à un moment choisi. L'autonomie dépend des marges de manoeuvre accordées aux agents par l'organisation du travail. Cette dimension comprend également les possibilités qu'ont les agents d'acquérir, de maintenir et de valoriser leurs compétences dans leur travail.

Cette famille de facteurs de risque comprend :

- L'autonomie dans le travail.
- L'autonomie temporelle.
- L'utilisation et le développement des compétences.

5. Rapport sociaux au travail

Les rapports sociaux au travail englobent les relations interpersonnelles entre les agents au sein des services du ministère. La littérature scientifique montre l'importance des relations sociales au travail sur la qualité de vie au travail, notamment l'influence positive du soutien social et de l'équilibre entre contributions des agents et rétributions par l'administration. Aussi, les rapports sociaux peuvent-ils être un facteur de protection de la santé des agents, autant qu'un facteur de risque psychosocial lorsqu'ils sont dégradés.

Cette famille de facteurs de risque comprend :

- Le soutien de la part des collègues.
- Le soutien de la part des supérieurs hiérarchiques.
- La violence interne au service.
- La reconnaissance du travail.

6. Conflits de valeurs

On entend par conflits de valeurs, l'ensemble des conflits psychologiques portant sur « ce qui compte » aux yeux des agents dans leur travail, c'est-à-dire ce à quoi ils attribuent de l'importance sur le plan professionnel : par exemple, la possibilité de faire un travail de qualité ou un travail dont l'utilité est avérée ou reconnue. Cette famille de facteurs de risque comprend :

- La qualité du travail.
- L'utilité du travail.

7. Changement dans la situation de travail

Ce facteur pourrait concerner moins directement les agents publics. Cela ne doit pas conduire à négliger ce facteur de risque pour autant. La sécurité de l'emploi public, outre qu'elle ne concerne pas tous les agents de la fonction publique, est aussi l'objet d'évolutions, par exemple lors de réorganisations, qui doivent appeler à la vigilance. L'insécurité ressentie peut également être générée par l'évolution du cadre de travail des agents, de ses missions, de la localisation géographique de son activité.

Cette famille de facteurs de risque comprend :

- Les changements de la situation de travail.
- La conduite du changement.

Annexe 5 : représentation graphique d'un évènement par la méthode de l'arbre des causes

