

GUIDE PRATIQUE EMPLOYEURS



LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

LES RISQUES
PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE

DEFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

- > Stress au travail : c'est le déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.
- > Violences externes : insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre de son travail par des personnes extérieures à l'entreprise.
- > Violences internes : harcèlement sexuel ou moral, conflits professionnels.
- > Les effets de l'organisation du travail : changements dans le travail et dans son contenu, charge de travail, ..., peuvent générer un épuisement professionnel, qui peut être physique, mental ou émotionnel. Ces effets peuvent avoir un impact conséquent sur les individus, les collectifs de travail et les résultats de l'entreprise.

AVANT-PROPOS

Prévenir les risques psychosociaux (RPS), c'est conjuguer au bénéfice commun des salariés et de l'entreprise les bonnes conditions de travail, le bon fonctionnement de l'établissement, et les principes de responsabilité sociale et économique qui en découlent.

L'accord national interprofessionnel du 02 juillet 2008 sur le stress au travail, doublé d'un accord du 26 mars 2010 sur la prévention du harcèlement et des violences au travail, a permis aux partenaires sociaux de prendre en compte la problématique des RPS. L'obligation de prévention définie dans le code du travail vise le risque professionnel inhérent à l'activité de l'entreprise et sur lequel elle doit avoir un contrôle. C'est dans ce cadre que les actions anticipatrices ou correctrices doivent être mises en œuvre en privilégiant la prévention primaire » (ANI 09.12.2020). Le contenu de ces accords a pris une forme obligatoire par arrêtés d'extension du ministre du travail, qui les rendent applicables dans toutes les entreprises des secteurs d'activités qu'ils recouvrent.

La judiciarisation croissante des rapports sociaux et l'engagement de plus en plus fréquent des responsabilités civiles et pénales en matière de santé au travail devant les tribunaux ont déjà abouti à de nombreuses condamnations de dirigeants d'entreprises et de sociétés en tant que personnes morales comme l'ont encore démontrées les condamnations à l'encontre des directeurs et de la société France Télécom.

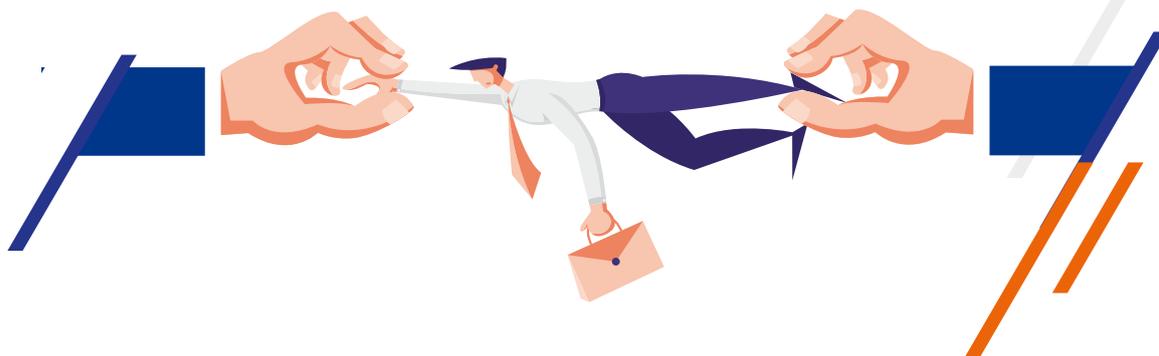
C'est dire si s'engager dans une démarche de prévention de ces risques s'avère essentiel pour l'Entreprise.

Ce document, sans prétendre à l'exhaustivité, a pour finalité d'informer les directions d'entreprises sur leurs obligations en la matière et à offrir un premier niveau d'accompagnement méthodologique dans leur projet de mise en œuvre effective de la prévention primaire des risques psychosociaux.



2,2 euros de retour pour 1 euro investi, c'est le rapport coût – bénéfices pour les sommes investies par les entreprises dans la prévention des atteintes à la santé des travailleurs. Le coût des formations, de la perte des temps de production et des modifications organisationnelles est compensé ultérieurement par la diminution de l'absentéisme, du coût direct des accidents du travail et maladies professionnelles, par l'amélioration de la productivité et de la qualité, selon une étude de 2010 de l'association internationale de sécurité sociale (AISS).

Le retour sur investissement est estimé à un an, selon une étude de la fondation européenne de Dublin entreprise dès 1996, concernant deux sociétés néerlandaise et suédoise.



Selon le rapport de l'Assurance Maladie – Risques professionnels en 2019, un nombre beaucoup plus important d'affections psychiques liées au travail a été pris en charge au titre des accidents du travail, à raison de 20000 chaque année. La moitié de ces accidents est consécutive à l'agression d'une personne en contact avec le public, l'autre moitié étant issue d'un mal-être au travail. 1051 maladies professionnelles relevant de troubles psychosociaux ont donné lieu à une prise en charge en 2019 (+6% par rapport à 2018). Ce coût social et sociétal est cependant bien en deçà de la réalité.

RÈGLEMENTATION ET INTERPRÉTATION DES JUGES

L'évolution de la jurisprudence des tribunaux français et européens est révélatrice : elle autorise la reconnaissance en accident du travail ou en maladie professionnelle des conséquences des risques psychosociaux, et étend la responsabilité de l'employeur, tant sur le plan civil (faute inexcusable, manquement à l'obligation de sécurité de résultat) que pénal (harcèlement moral, notamment organisationnel).

Les composantes organisationnelles et managériales du travail sont des facteurs qui engagent donc la responsabilité, à la fois de celui qui a décidé de les mettre en œuvre, mais aussi de la personne morale de l'entreprise, comme l'a rappelé le jugement du tribunal correctionnel de Paris dans le dossier France Telecom.

« Peuvent caractériser un harcèlement moral les méthodes de direction mises en œuvre par un supérieur hiérarchique dès lors qu'elles se manifestent pour un salarié déterminé par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet d'entraîner une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » (plusieurs arrêts de la chambre sociale, dont ceux du 10 novembre 2009 ou du 19 janvier 2011).

Le principe d'interdiction de mettre en place une organisation du travail qui attenterait à la santé des salariés a permis aux juges de restreindre les droits de l'employeur sur l'organisation de son entreprise, notamment en suspendant des réorganisations envisagées sans intégrer cet objectif de santé au travail.

C'est le cas pour une augmentation arbitraire de la charge de travail (TGI Paris, 17.06.2014), pour la mise en œuvre d'un benchmark délétère entre les salariés (cour d'appel de Lyon, 21.02.2014), ou dans l'attente de l'évaluation par l'entreprise de la charge de travail résiduelle qui pèsera sur les salariés non-compris dans un plan de sauvegarde de l'emploi (cour d'appel de Paris, 13.12.2012).

Afin d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, y compris les travailleurs temporaires, l'employeur ou le chef d'établissement doit donc :

- > Eviter de mettre en place une organisation de l'activité qui aurait des conséquences néfastes sur la santé des travailleurs.
- > Veiller à tenir compte du changement de circonstances et à améliorer les situations existantes.
- > Evaluer de façon anticipée les risques auxquels son activité expose ou peut exposer les salariés ; il s'agit bien de planifier la prévention, pas uniquement de réagir à une situation donnée.
- > En cas d'alerte traiter la plainte sans délai et enquêter sur la situation ».
- > Mettre en place des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi qu'une organisation et des moyens adaptés à la préservation de la santé de son personnel.
- > Transcrire et mettre à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs. Ce document comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail (articles R.4121-1 et 2 du code du travail).
- > **A cet égard la prévention primaire (voir sa description en pages 12 et 13) est la seule dont les modalités permettent à l'employeur de répondre à ses obligations réglementaires.**

Dans le cadre d'une évaluation des risques psychosociaux, ou d'une enquête, les directeurs d'entreprises, les chargés de la santé et de la sécurité au travail, les représentants du personnel, peuvent très utilement s'appuyer sur la classification issue du rapport Gollac, qui a le mérite de parler du travail réel, pour analyser la situation de l'entreprise et aider à formaliser le recueil de facteurs de risques psychosociaux.

Ce rapport synthétise en six axes les facteurs psychosociaux de risque liés au travail mis en évidence par la littérature scientifique, dans lesquels tout un chacun peut reconnaître ses conditions de travail, quelle que soit l'organisation du travail dans laquelle il se trouve placé.

Il s'agit d'une aide à l'investigation des facteurs de risques psychosociaux auxquels sont susceptibles d'être exposés les travailleurs. Il convient d'en déterminer les ressources et les contraintes en analysant le travail réel.

La mesure de l'intensité du travail et du temps de travail : Certains questionnaires fréquemment utilisés investiguent quelques variables et leur ressenti : le lien entre le vécu et l'intensité de la demande, la latitude décisionnelle dont on dispose et le soutien social que l'on reçoit pour Karasek ou l'effort requis par l'activité et la récompense reçue pour Siegrist. Au delà de cette perception, il convient d'analyser la nature du travail réalisé, ses exigences, la répartition du travail, ses effets sur l'homme et les résultats de son travail. 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 de compétences élevées. Le temps de travail influe sur la santé par sa durée et son organisation et peut déséquilibrer les temps consacrés à la vie personnelle et professionnelle.

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses émotions, dans les interactions du travail ou compte tenu du travail lui-même (confrontation à la souffrance ou à la mort, activités à risques). Il s'agit d'aborder la peur liée à l'activité, au portage des responsabilités, aux éventuelles exigences de loyauté et de réserve de l'encadrement, aux relations directes avec les clients ou les donneurs d'ordres, ...

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail par les moyens dont il dispose et son pouvoir d'agir (selon les contrôles, la nécessité de validation préalable à l'action, les exigences de reporting, ...), la participation aux décisions et la possibilité d'échanger sur le travail, ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. Elle est liée aux attendus du travail et à l'évaluation des résultats du travail, par les notions de « travail bien fait » et des débats essentiels autour de celui-ci.

Les rapports sociaux et les relations au travail sont les rapports entre travailleurs, ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie, notamment dans la qualité du dialogue social et le respect de l'organisation et des obligations de santé et sécurité. Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent la nature et la qualité des relations avec les collègues et la hiérarchie, notamment sur la possibilité de soutien et d'entraide, la reconnaissance au travail avec les procédures d'évaluation, les critères de la rémunération et d'évolution de carrière, et leur ressenti en terme de transparence, d'équité et de justice. Ils intègrent les notions de justice organisationnelle et de respect des personnes, dans leurs caractéristiques (pertes de capacité,



personnes vulnérables, égalité femme/homme, contrats ou statuts particuliers comme le fait d'être représentant du personnel, ...), ou des actions illégitimes (discriminations, mesures vexatoires, atteintes potentielles à la dignité,...)

Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle, sociale ou personnelle... On investigate ici le sens donné au travail, en lien avec le respect des règles de l'art ou du métier pour un travail bien fait et en sécurité, (les exigences contradictoires et les compromis inacceptables ou coûteux pour les personnes, le travail empêché ou inutile, le travail en miettes ou dans l'urgence permanente, le travail dangereux pour soi ou autrui, ...) avec les notions d'intérêt du travail, d'utilité, de motivation, de responsabilité et d'identité au travail,

L'insécurité de la situation de travail comprend l'insécurité socio-économique, les changements non maîtrisés de la tâche et des conditions de travail, du métier ou de l'avenir professionnel, notamment avec l'évolution des capacités de travail. L'insécurité socio-économique peut provenir du risque de perdre son l'emploi, du risque de voir baisser le revenu ou du risque de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de sa carrière. Les contraintes liées à l'environnement de travail, des conditions de travail non soutenables sont aussi génératrices d'insécurité. De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements incessants ou incompréhensibles, ou l'épuisement des capacités d'adaptation en lien avec l'augmentation constante d'exigences.

On peut utiliser ces 6 axes de 2 façons :

1) en « check-list » interne, afin de ne pas omettre de facteurs importants lors de la préparation ou lors de l'enquête RPS en entreprise ; elle constitue alors un utile tableau de bord récapitulatif, qu'il est possible d'alimenter au fur et à mesure.

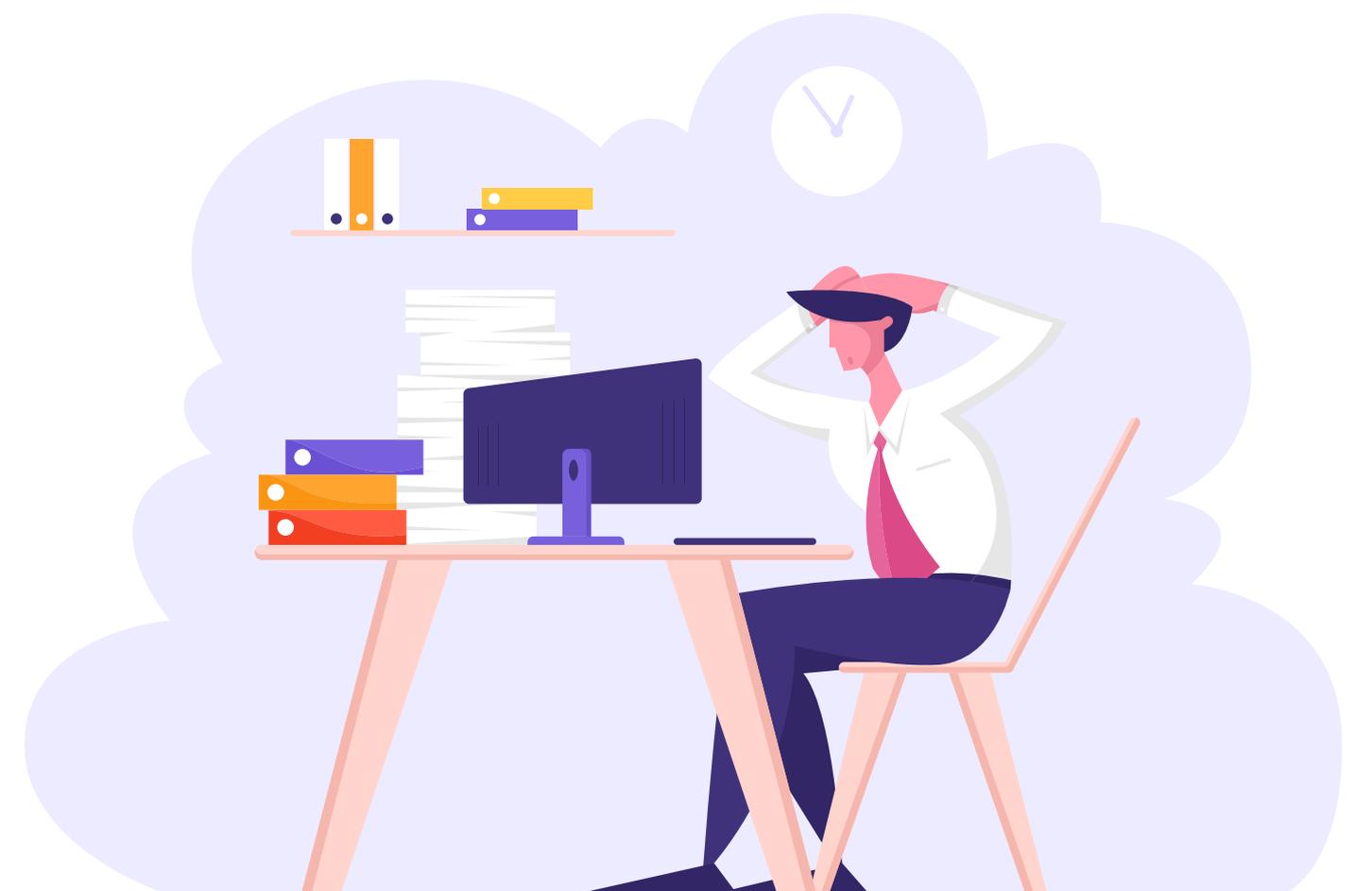
Ce document permettra donc a minima de synthétiser les facteurs de RPS issus de constats aussi divers que ceux tirés des témoignages reçus, des échanges avec l'employeur, des divers documents présents dans l'entreprise ou établis par des acteurs externes (médecin du travail, consultant, ...) et de les capitaliser. Son utilisation est plus particulièrement recommandée pour des situations où il faut mettre en cohérence de nombreux constats venant de sources différentes (témoignages directs de salariés, enquête des représentants du personnel, données sociales de l'entreprise, éléments de la fiche d'entreprise du médecin du travail, ...).

2) en document de synthèse d'une action d'évaluation des RPS dans une unité de travail, permettant ainsi de disposer d'un support unique et de compiler sur celui-ci les indications répertoriant tous les constats en la matière.

Autre avantage, il permet en outre, éventuellement, de constituer le support matériel du volet RPS du document unique d'évaluation des risques professionnels.

Cette grille, après discussion avec le personnel et/ou ses représentants, participe également à faciliter la détermination par l'employeur du plan d'actions de prévention qu'il devra mettre en œuvre pour le traitement des facteurs de risques psychosociaux qui y sont reportés, sur le mode « une case, ou un ensemble de cases, identifiant un facteur de risque = une action ou un groupe d'actions de prévention à définir et à mettre en œuvre pour le supprimer ou le corriger ».

Le contenu porté dans cette grille ne vise pas à garantir l'exhaustivité de l'analyse mais permet déjà de démarrer avec un support la démarche d'évaluation des risques, et d'être actualisable aisément en fonction des problématiques ainsi détectées, soit qu'elles auront été résolues, soit qu'elles permettront de mentionner des nouveaux facteurs de risques qui auraient pu émerger ultérieurement. Factualiser ces éléments, les inscrire après discussion et enquête dans un tableau de bord permet de fixer l'évaluation des RPS pour en extraire des éléments de compréhension, en identifiant les ressources existantes et en les replaçant dans leur contexte organisationnel, et offre la possibilité de sortir du piège des « solutions évidentes » dans la finalité, potentiellement, d'en « trouver les bonnes ».



| Exigences du travail | Exigences émotionnelles | Manque d'autonomie et de marges de manœuvres | Manque de soutien social | Conflits de valeurs | Insécurité du travail et de l'emploi |
|---|--|--|---|--|---|
| Quantité, pression temporelle, complexité, conciliation vie privée - vie professionnelle | Devoir maîtriser et façonner ses propres émotions, voire devoir les cacher | "Latitudes décisionnelles" comprenant également la participation aux décisions, l'utilisation et le développement des compétences | Reconnaissance du travail, coopération, soutien hiérarchique et des collègues, cohérence et explicitation des objectifs, communication en milieu de travail | Agir en opposition avec sa conscience et ses valeurs professionnelles, conflits éthiques | Changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail, changements incessants ou incompréhensibles |
| Fait générateur de l'enquête : violence physique et psychique exprimée comme bilatérale: altercation d'1/2 heure le 13.09.17 ("J'ai péché un plomb, j'ai donné un coup de poing dans le panneau") | Données rh : tensions relationnelles sous-jacentes sur les horaires (fermeture et ouverture du magasin, modifications de plannings à la dernière minute) | Témoignages : horaires imposés et menace si refus de les accepter | Témoignages : manque de respect en public de la salariée envers le directeur (regards moqueurs, "ne sert à rien et devrait dégager", "j'en ai marre de celle-là") | Témoignages : absence d'équité dans l'attribution des pauses | CHSCT : attribution des effectifs cibles du magasin selon un ratio lié au chiffre d'affaire prévisionnel. Problématique d'adaptation à l'activité réelle du magasin ? |
| Témoignages : "je faisais 7 jours sur 7", "40h par semaine pour 30h prévues au contrat" | Témoignages : "froid sur le magasin", "ambiance pesante" | Données rh: absence de possibilité de recrutement même temporaire, sans aval du groupe (n+3) | Témoignages : manque de respect du directeur envers la salariée ("pauvre fille") | | Données RH : modifications très fréquentes des plannings de travail |
| Données RH (pointages) : durée temps partiels non respectée | | Témoignages : "enfant ou pas tu travailleras le mercredi", absence de prise en compte des difficultés personnelles | Témoignages : stress des autres travailleurs dans cet état de conflit | | Données RH : recours aux cdd sans respect des règles légales (tiers-temps) |
| Données RH : problématique d'effectifs à remplacer temporairement (absences longues maladies) / absentéisme de longue durée à compenser par les présents (charge de travail ++) | | Témoignages : absence d'identification claire du décideur final (directeur / superviseur / siège ?) Sur l'organisation du magasin et des horaires par les salariés | | | Données RH : 95 CDD conclus avec 14 salariés entre janvier et octobre 2017 |
| Données RH (pointages) : durées du travail maximales dépassées régulièrement (+10 heures +48 heures) | | Témoignages : interventions du siège pour modifier des horaires dans le magasin, sans validation ni accord du directeur | | | CHSCT : absence d'attribution d'effectifs supplémentaires, potentiellement nécessaires, pour les activités spéciales (semaines promotionnelles) |
| Données rh : repos hebdomadaire non attribué systématiquement | | | | | Chsct: pas d'évaluation de la charge de travail réelle (physique et mentale) dans le magasin |
| Témoignages : "on court tout le temps" | | | | | |
| Données RH : remplacement des absents à temps plein par des précaires à 30h / semaine (heures ainsi manquantes non compensées) | | | | | |
| Nomenclature des facteurs de risques détectés : | En orange : violences internes, physiques et psychologiques | En bleu : facteurs d'organisation du travail dysfonctionnants, susceptibles de générer des rps (précarité, charge de travail) | En vert: manque d'équité entre les travailleurs, exprimée et ressentie | En noir : légitimité insitutionnelle du directeur de magasin | |

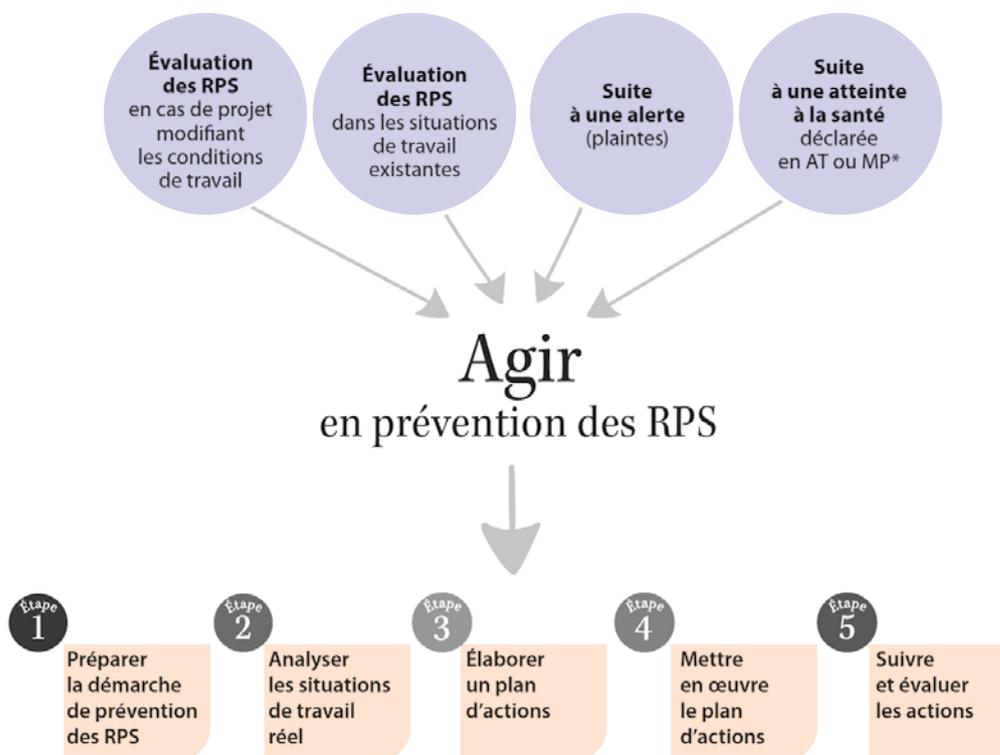
Par exemple, dans le tableau ci-contre, renseigné à partir d'une situation réelle en entreprise, il s'avère que le fait générateur (une violente altercation entre une salariée et sa directrice, dans le secteur de la grande distribution), que l'on pouvait analyser de prime abord comme un simple différend interpersonnel, implique, quand on élargit l'analyse en prenant en compte les axes du rapport Gollac, de nombreuses données liées à l'organisation du travail elle-même. Cette mise en cohérence permet ainsi de détecter des facteurs sur lesquels il devient possible d'agir.

Ainsi, la mésentente entre deux personnes, replacée dans le contexte organisationnel d'espèce, paraît également, et au-moins autant, exprimer une fatigue continue générant un stress chronique...

- du fait de la difficulté à organiser les tâches au quotidien dans le magasin (absence de possibilité de gestion planifiée des horaires, induisant une forte intensité du travail, destinée à compenser le sous-effectif, inadaptation de l'effectif « de référence » à l'activité réelle du magasin, remplacement des personnels à temps plein en arrêt de travail par des personnes à temps partiel...),
- mais aussi du fait qu'il est autorisé tacitement de mettre à l'écart les décisions de gestion de la directrice du magasin en « passant » au-dessus d'elle,

... plutôt que du fait des difficultés managériales liées au caractère des deux personnes qui se sont disputées.

DÉMARCHE GLOBALE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (SCHÉMA DE SYNTHÈSE)



*AT : accident du travail ; MP : maladie professionnelle

La prévention primaire est centrée sur le travail réellement effectué et son organisation et consiste à combattre le risque à la source.

Elle se traduit par une évaluation des risques, un diagnostic approfondi et un plan d'action.

Cette approche permet une prévention durable et efficace.

La prévention secondaire a pour but de renforcer la résistance des salariés, notamment au stress. Elle ne s'attaque pas aux causes réelles des RPS et son impact est limité en efficacité et dans le temps.

La prise en charge médico psychologique des salariés en souffrance (**prévention tertiaire**) consiste à éviter que leur état de santé ne se détériore davantage. Indispensable en cas de situation grave (suicide, cas de harcèlement avéré,...), ce type de réponse doit être associé à des actions de prévention primaire et doit être préparé en amont avec le service de santé au travail.

Il est important que la direction de l'entreprise et les représentants du personnel s'engagent sur une démarche participative, complète et durable. Ce projet, identifié comme une priorité dans l'entreprise, devra faire l'objet d'une information au personnel.

> Identification du risque ou comment poser le problème

1

Cette étape consiste à faire un état des lieux en organisant le recueil d'indicateurs, d'évènements RPS, par exemple sur le mode retenu par la brochure INRS ED 6012. Ce travail permet d'identifier des secteurs ou groupes de salariés plus particulièrement exposés aux risques psychosociaux mais aussi de construire un consensus sur la présence des RPS.

> Diagnostic approfondi ou comment comprendre le problème

2

Il permet, au travers de l'analyse de l'activité réellement effectuée, de mettre en évidence les contraintes liées au travail et à l'organisation du travail mais aussi les marges de manœuvre, et leurs effets respectifs sur la santé des salariés. Pour appuyer la démarche, il est possible de s'entourer de compétences extérieures (ergonome, psychodynamicien, psychologue, sociologue,...). Dans ce cas, l'établissement d'un cahier des charges vous permet de formaliser votre demande et de préciser vos besoins. Les résultats sont présentés aux acteurs de l'entreprise (groupe projet, CSE, direction, salariés) en vue d'une validation.

> Elaboration et mise en place du plan d'action ou comment résoudre le problème

3

Le diagnostic doit aboutir à la formulation de pistes d'action ou de préconisations. L'employeur établit un plan d'actions à partir de celles-ci et les formalise, en définissant les moyens alloués à la réalisation de ces pistes, leur pilote et un échéancier de réalisation. Cela permet également de renseigner le Document Unique. Il conviendra de prévoir l'évaluation des résultats de l'action.

Tiré de la brochure INRS ED6349



UN SALARIÉ DE L'ENTREPRISE ESTIME ÊTRE VICTIME DE STRESS, VIOLENCE OU HARCÈLEMENT

| Que dois-je faire et comment ? | En vue de quoi ? | Avec qui ? |
|--|--|---|
| Faire un état des lieux en identifiant les RPS à partir d'indicateurs INRS : ED 6012 | Respecter mon obligation de préserver la santé des salariés de mon entreprise | De manière participative Les représentants du personnel (avec le concours des salariés éventuellement volontaires) La fonction RH, le salarié compétent prévu par l'article L.4644-1 du code du travail Le service de santé au travail, La CARSAT, Les organisations professionnelles L'organisation professionnelle à laquelle j'adhère |
| | Conserver la productivité et la qualité | |
| | Eviter de voir se dégrader la situation sociale, ce qui aurait un impact sur le climat et le fonctionnement de l'entreprise | |
| | Constituer un tableau de bord qui permettra de piloter la prévention des risques dans la durée et d'alimenter le dialogue social | |
| En fonction de l'état des lieux, poser un diagnostic sur les RPS, en analysant les situations de travail, selon une méthodologie adaptée au cas par cas. INRS : ED6349 | Mettre en évidence les contraintes liées au travail et identifier les leviers sur lesquels agir INRS : ED6403 | Les salariés concernés Les représentants du personnel Le service de santé au travail La CARSAT pour l'aide à l'élaboration du cahier des charges Des consultants externes |
| Si vous ne disposez pas des compétences nécessaires vous pouvez, après élaboration d'un cahier des charges, faire appel à un consultant. (cf à la p.16) INRS : ED6070 et guide consultant DGT | Mobiliser des compétences pour m'aider à poser le diagnostic | |
| Mettre en place un plan d'actions à faire valider de façon partagée et à actualiser régulièrement lors de points d'étape | Formaliser les résultats du diagnostic | les pilotes chargés de la mise en œuvre par l'employeur |
| | Organiser la mise en oeuvre d'actions de prévention, notamment en les hiérarchisant | |
| | Mobiliser les ressources humaines, techniques et financières nécessaires à la réussite de la prévention | |
| | Améliorer les conditions de travail dans l'entreprise, y compris en modifiant l'organisation du travail | |
| Evaluer ce plan d'actions et mettre à jour périodiquement l'état des lieux | Vérifier la pertinence des mesures engagées et ajuster le tableau de bord Mettre en place une démarche durable et pérenne | Toutes les personnes ayant été associées ou impliquées dans la démarche |



Cette démarche doit être la plus complète possible et ne pas exclure *a priori* de facteurs de risques. La faute d'imprudence a été retenue contre un employeur, en cas d'accident du travail, pour une analyse des risques insuffisante et non transcrite dans le document unique d'évaluation des risques (cour de cassation, chambre criminelle, 25 octobre 2011).



Soyez vigilants sur les stratégies de compensation mises en place par le salarié pour parvenir à faire son travail, telles que l'allongement de son temps de travail (heures supplémentaires, travail ramené à la maison), l'abandon de tâches secondaires, le report d'échéances, le refus de prendre ses congés, ou le renvoi du travail vers d'autres personnes, qui sont autant d'indices d'alerte d'une situation de travail qui se dégrade.



L'article L.2312-27 du code du travail prévoit que l'employeur présente au CSE un rapport annuel écrit faisant le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail [...] et un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.



L'évaluation doit nécessairement déboucher sur un plan d'actions permettant d'agir sur les facteurs de risques détectés. La responsabilité d'employeurs a été retenue par le juge pour l'absence d'évaluation de la charge de travail (cour d'appel de Versailles, 19 mai 2011), comme pour le fait que l'analyse ne se soit pas traduite par « une organisation plus rationnelle du travail » (cour de cassation, chambre criminelle, 15 mai 2007).



J'AGIS APRÈS ÉVÈNEMENT GRAVE SURVENU DANS MON ENTREPRISE

Agression verbale ou physique venant de l'extérieur ou entre salariés, alerte des représentants du personnel ou du médecin du travail, demande de l'inspection du travail ou de la CARSAT, dégradation volontaire de matériels, plainte de harcèlement, suicide ou tentative de suicide, ...

| Que dois-je faire et comment ? | En vue de quoi ? | Avec qui ? |
|--|---|--|
| En cas d'atteinte à la santé d'un salarié, faire la déclaration d'accident du travail | Respecter la loi (article L.411-1 du code de la sécurité sociale) | La fonction RH |
| | Préserver les droits de la victime | Les personnes concernées ; le cas échéant, les référents harcèlement sexuel du CSE et de l'entreprise |
| Prendre en compte la souffrance des salariés (victime, collègues, témoins) par la mise en parole, et en organisant la prise en charge, y compris financière, du soutien psychologique des personnels | Limiter l'impact de la souffrance mentale liée à l'évènement | Le médecin du travail, L'infirmière, Le psychologue, L'assistante sociale, La fonction RH |
| | Permettre un maintien ou un retour réussi en entreprise, rapide et dans les meilleures conditions possibles | |
| | Rétablir un climat social permettant de bonnes conditions de travail | |
| En cas de plainte de harcèlement ou d'alerte, procéder sans délai à une enquête | Établir la réalité des faits, le cas échéant les sanctionner, et éviter qu'ils se reproduisent | Les personnes concernées le cas échéant, les référents harcèlement sexuel du CSE et de l'entreprise |
| Procéder à enquête interne | 1) Identifier, analyser et comprendre les causes de l'évènement | La fonction RH, le salarié compétent prévu par l'article L.4644-1 du code du travail, Les représentants du personnel, La CARSAT, pour une aide méthodologique |
| | 2) Proposer des solutions destinées à éviter que la situation se reproduise | |
| | 3) - Établir la réalité des faits - Identifier les facteurs de risques psychosociaux - Discuter de solutions adéquates NB : l'enquête peut être réalisée de façon paritaire (ED6125) ou de façon disjointe par l'employeur et les représentants du personnel | |
| Mettre en oeuvre le volet prévention | Respecter mes obligations réglementaires de prévention des risques professionnels | Les acteurs de la santé et de la sécurité dans l'entreprise |

Vous pourrez trouver l'essentiel des étapes de la démarche de prévention des risques psychosociaux et d'organisation d'une enquête paritaire dans les brochures ED6349 et ED 6125 de l'INRS.

Si votre entreprise est dotée d'un CSE, d'un CSSCT, et/ou de référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel, vous devez les associer à votre démarche d'enquête et de prévention



L'absence de déclaration d'accident du travail, quand cette déclaration est justifiée, en plus d'être une infraction pénalement répréhensible (articles R471-3 et R147-7 du code de la sécurité sociale) peut conduire à rendre opposables à l'employeur les dépenses de soins liées à l'accident, et donc à l'obliger à rembourser celles-ci à la CPAM (article L.471-1 du code de la sécurité sociale).

MODALITES ET DELAIS DE CONTESTATION D'UN EXPERT DESIGNE PAR LE COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT; secteur public, certains établissements du secteur sanitaire et social)

Désignation d'un expert par délibération du CHSCT

DANS LES 15 JOURS

Contestation par l'employeur et saisine du tribunal judiciaire

DANS LES 10 JOURS

Jugement du tribunal judiciaire en «procédure accélérée au fond» (= référé)

recours à l'expert validé

DANS LES 30 JOURS (MAXI 45 JOURS)

Remise du rapport de l'expert

recours à l'expert non-valide = voies de recours classiques; si rejet définitif, obligation pour l'instance de rendre son avis.

MODALITES ET DELAIS DE CONTESTATION D'UN EXPERT DESIGNE PAR LE COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE)

DESIGNATION DE L'EXPERT DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE) DANS LES ENTREPRISES DE PLUS DE 50 SALARIES

En vigueur au 01.01.2018 uniquement pour les entreprises dotées d'un CSE

→

DELIBERATION DU CSE SUR LE PRINCIPE ET LA NECESSITE DE L'EXPERTISE, OU DESIGNATION D'UN EXPERT PAR LE CSE, OU ETABLISSEMENT D'UN CAHIER DES CHARGES D'EXPERTISE PAR LE CSE

article L.2315-86 du code du travail

→

NOTIFICATION A L'EMPLOYEUR, PAR L'EXPERT AGREE OU CERTIFIE, DE L'ETENDUE DE L'EXPERTISE, DE SA DUREE ET DE SON COUT PREVISIONNEL

article R2315-46 du code du travail
article R2315-49 du code du travail

→

CONTESTATION DE L'EXPERTISE PAR L'EMPLOYEUR

ABSENCE DE CONTESTATION : PROCEDURE NORMALE

(la contestation peut porter sur l'opportunité de l'expertise, l'étendue de l'expertise, la durée prévisionnelle de l'expertise, le coût prévisionnel de l'expertise, la nature des éléments demandés par l'expert)

→

si dans le cadre de licenciements économiques ou de PSE contestation possible devant la DREETS.

→

tout autre cadre que PSE
contestation possible devant le tribunal judiciaire

(PSE: plan de sauvegarde de l'emploi)

→

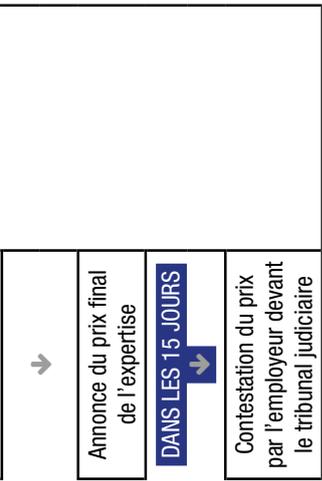
décision de la DREETS notifiée à l'employeur et au CSE (recours devant le tribunal administratif)

→

décision du tribunal judiciaire (recours uniquement devant la cour de cassation, pourvoi dans les 10 jours)

→

articles R2315-49 et 50 du code du travail



RECOURS A L'EXPERT HABILE EN MATIERE DE QUALITE DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI (ARTICLE L.4614-12 DU CODE DU TRAVAIL)
 Les sujets sur lesquels une délibération du comité social et économique peut décider de nommer un expert sont fixés par l'article R2315-94 du code du travail : risque grave identifié et actuel, projet important de modification des conditions de travail, introduction d'une nouvelle technologie, dès lors qu'ils ont un impact potentiel sur la santé et la sécurité des travailleurs.

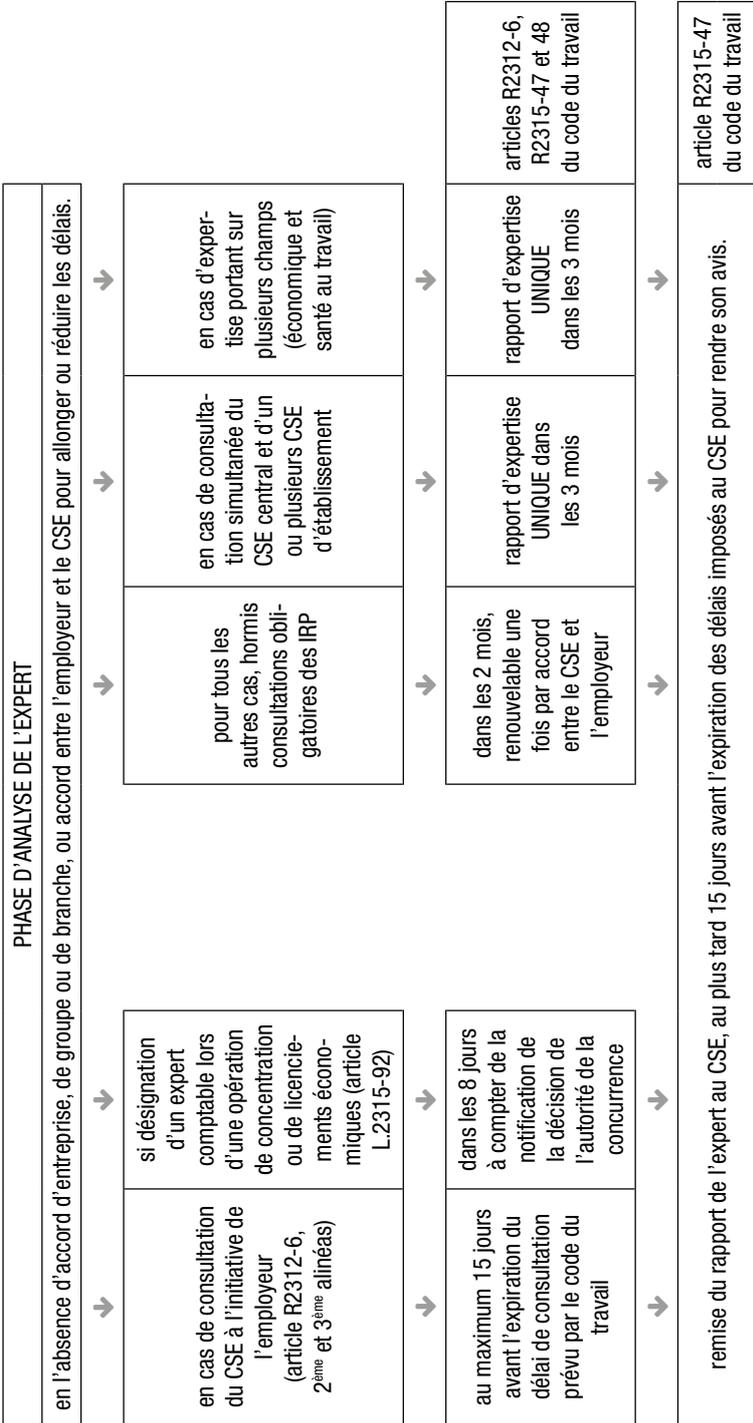
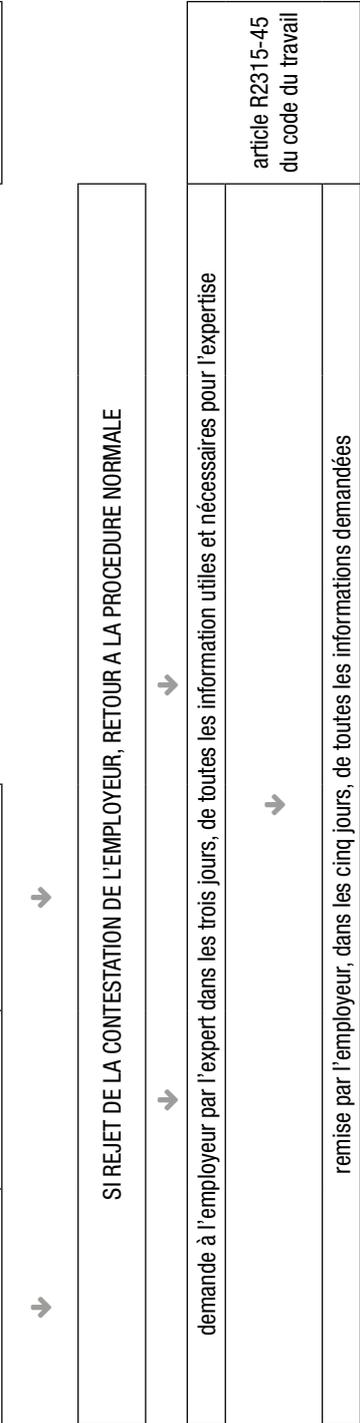
Aux fins de les aider à l'évaluation des risques professionnels, le CSE peut donc désigner un expert « qualité du travail et de l'emploi ».

L'expert missionné doit apporter une « information claire, précise et impartiale » aux membres du CSE, en établissant un diagnostic à partir d'éléments d'information lisibles et objectifs leur permettant de formuler un avis éclairé et en présentant des propositions d'actions et des solutions concrètes sur la base de celui-ci.

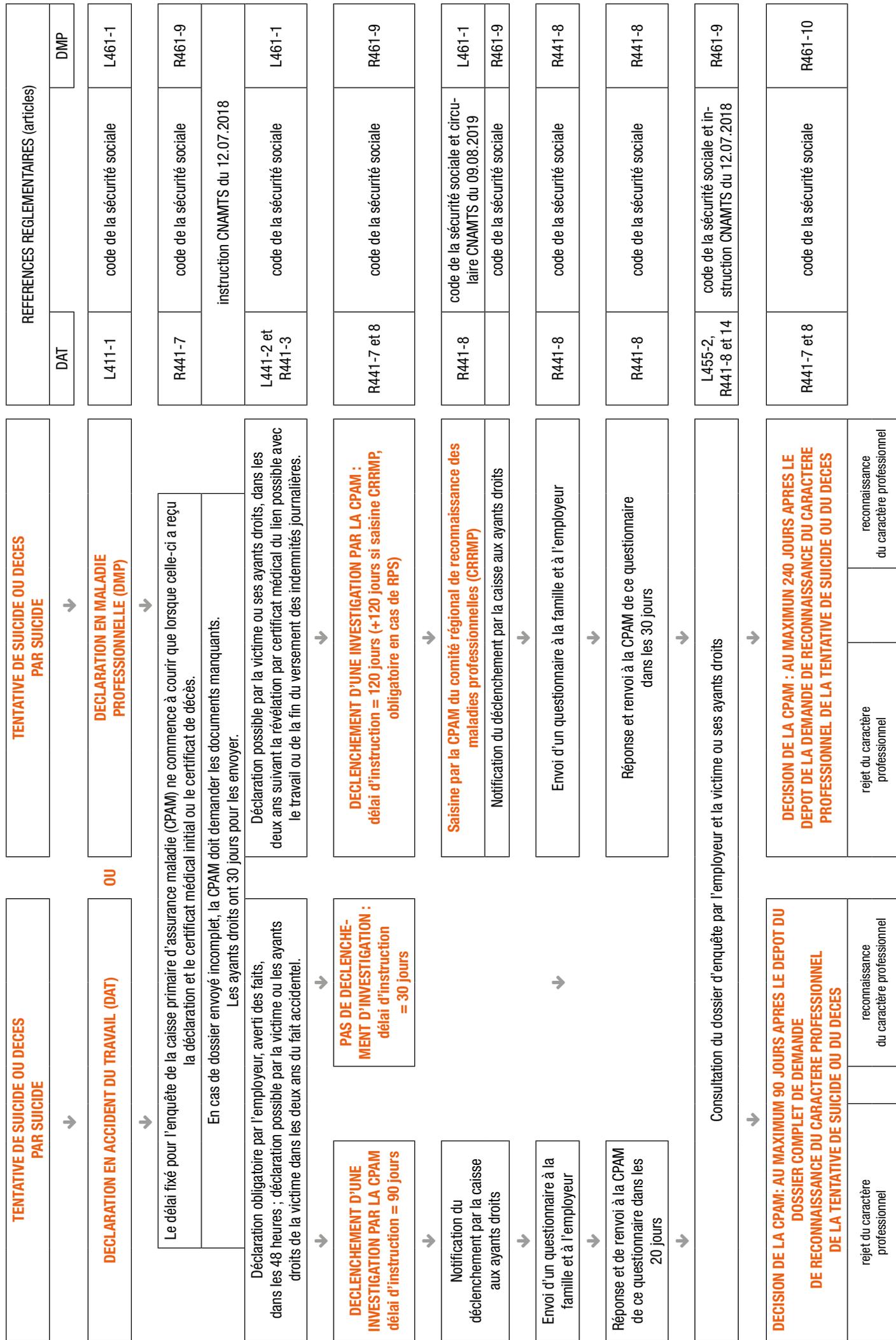
L'organisme expert certifié s'inscrit de manière systématique dans le cadre d'un devoir de conseil auprès des membres du comité social et économique et en particulier dans un but de prévention primaire des atteintes à la santé et d'amélioration des conditions de travail. A cette fin, il favorise les échanges entre l'employeur et les membres du comité social et économique et réduit l'asymétrie des connaissances au sein du CSE.

Rappelons que ce n'est pas à l'expert qui a fait le diagnostic et proposé des pistes d'actions de mettre en œuvre ultérieurement ces mêmes actions.

références: arrêté du 07.08.2020, guide DGT sur les consultants et brochure INRS ED6070



PROCÉDURE DE RECONNAISSANCE EN ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

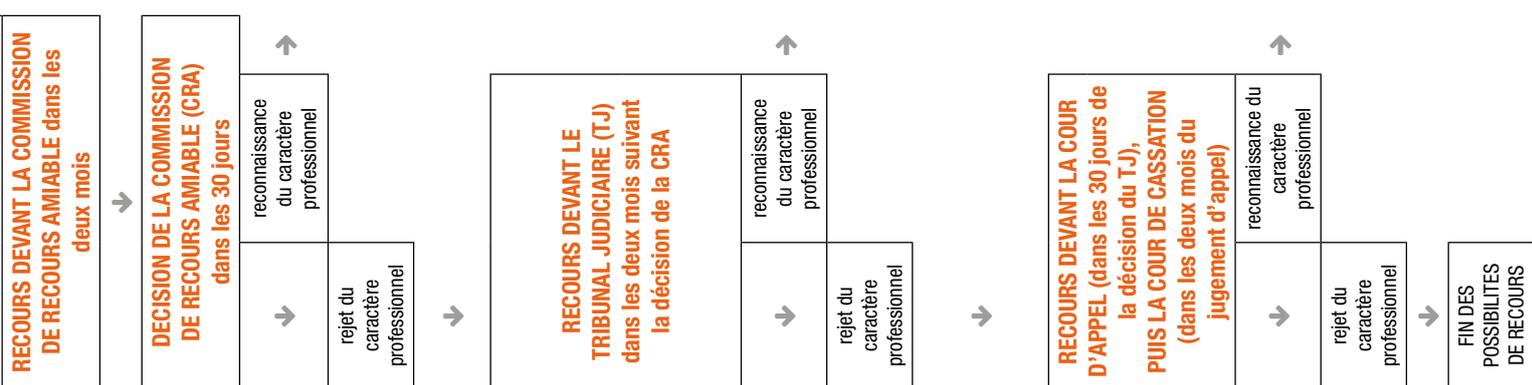


| | | |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| L452-1, R142-1 et 6 | code de la sécurité sociale | L452-1, L142-8 et R142-10 |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|

POSSIBILITE DE RECHERCHER LA FAUTE INEXCUSABLE DEVANT LE TRIBUNAL JUDICIAIRE DANS LES DEUX ANS SUIVANT LA NOTIFICATION DE LA DECISION DE RECONNAISSANCE DU CARACTERE PROFESSIONNEL



POSSIBILITE DE RECHERCHER LA FAUTE INEXCUSABLE DEVANT LE TRIBUNAL JUDICIAIRE DANS LES DEUX ANS SUIVANT LA NOTIFICATION DE LA DECISION DE RECONNAISSANCE DU CARACTERE PROFESSIONNEL





J'AGIS EN PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

| Structure | Adresse | Contacts |
|---|--|---|
| Les directions départementales de l'emploi, du travail, et des solidarités (DDETS) des cinq départements normands | Evreux, Dieppe, Le Havre et Rouen Alençon, Cherbourg et Hérouvillle Saint Clair | Inspection du travail (sur RDV) Coordonnées sur le site de la DREETS Normandie https://normandie.dreets.gouv.fr/Contacter-l-inspection-du-travail-18426 Services de renseignements (sans RDV) 0806 000 126 |
| Le service prévention de la CARSAT Normandie | Caen, Rouen | prevention.rouen@carsat-normandie.fr prevention.caen@carsat-normandie.fr |
| L'ARACT | Haute-Normandie 108 avenue de Bretagne 76100 Rouen | 02 32 81 56 40 |
| | Basse-Normandie Parc Athéna - Immeuble Paséo 12 rue Ferdinand Buisson 14280 Saint Contest | 02 31 46 13 90 |
| Le médecin du Travail du Service de Prévention et de Santé au Travail auquel adhère l'entreprise. | | |

| Autres Contacts |
|---|
| Les organisations professionnelles d'employeurs |
| Consultants, intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP), ... Psychologues du travail, ergonomes, |
| Le conseil juridique de l'entreprise |

| Brochures utiles en libre téléchargement sur internet | | Sites internet |
|---|--|--|
| Comment agir en prévention INRS : ED 6349 RPS | Prévenir des RPS Et si vous faisiez appel à un consultant INRS : ED 6070 RPS Comment choisir un consultant guide DGT | L'institut national de recherche et de sécurité (INRS) www.inrs.fr |
| Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider INRS : ED 6012 | Des outils pour évaluer les facteurs de risque INRS : ED 6403, ED 6139 | Ministère chargé du travail www.travail.gouv.fr https://normandie.dreets.gouv.fr/ |
| | | CARSAT NORMANDIE www.carsat-normandie.fr |
| Démarche d'enquête paritaire du CSE concernant les suicides ou les tentative de suicide INRS : ED 6125 | Faire le point RPS INRS : Outil 37 et 42 | www.souffrance-et-travail.com www.apesa-france.com |

