

A – LES MOTS DU DROIT ET/OU DE L'EXPERTISE : NOMMER ET CONNAÎTRE DE QUOI EST-IL QUESTION ?

DIAGNOSTIC (1) – Ce que disent les mots :

1. On constate des usages et des champs variables des mots du droit selon que le statut du travailleur est de droit privé ou de droit public.
2. Par rapport à la liberté de ton et même à l'ardeur exploratrice du langage de l'expertise, on peut s'étonner des « pudeurs », voire du mutisme du droit ou de ses « flous » savants ou équivoques...
3. Pourtant, même s'il n'y a pas toujours nécessairement d'identité absolue de sens entre les mots du droit et ceux de l'expertise, on observe indiscutablement des convergences et un enrichissement réciproque entre les deux registres.
4. *Abécédaire* : les notions ou les concepts identifiés comme faisant partie du champ de la « souffrance au travail » permettent de distinguer les différentes occurrences de la souffrance, le contexte de son apparition et de sa propagation, et les conditions de sa prise en charge administrative ou judiciaire, voire pénale.
5. La bonne façon de « nommer » les choses étant indispensable pour prévenir les erreurs ou en corriger les effets, les auteurs forment le vœu que cet abécédaire servira utilement tous ceux qui ont eu, ont, ou pourraient avoir à faire face à ce mal « dont tous ne meurent pas, mais dont chacun pourrait être frappé »*.

UN ABÉCÉDAIRE de 45 notions pour servir de VADEMECUM

La souffrance dans tous ses états (19 références)	Le contexte (7 références)	Quelle prise en charge ? (19 références)
1 - Accident (selon BS-OHSAS) 2 - Accident de service (fonctionnaires) 3 - Accident de trajet 4 - Accident du travail (Régime général) 5 - Charge mentale 6 - Danger 7 - Harcèlement moral 8 - Mal-être 9 - Pénibilité au travail 10 - Risque 11 - Risques psychosociaux (RPS) 12 - Santé 13 - Souffrance au travail 14 - Souffrance psychique 15 - Stress 16 - Trouble 17 - Troubles musculosquelettiques (TMS) 18 - Troubles Psychosociaux (TPS) 19 - Violence	1 - Bien-être 2 - Climat social 3 - Conditions de travail 4 - Responsabilité de la hiérarchie ou de l'employeur 5 - Responsabilité sociale de l'employeur (RSE) 6 - Sécurité 7 - Unité de travail	1 - Assurance Qualité 2 - Certification 3 - Code du travail 4 - Commission de réforme (fonctionnaires) 5 - Conseil d'Orientation sur les Conditions de travail (COCT) 6 - Démarche de Management de la Qualité 7 - Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) 8 - Labellisation 9 - Maladie à caractère professionnel 10 - Maladie professionnelle (fonctionnaires) 11 - Maladie professionnelle (régime général) 12 - Pluridisciplinarité 13 - Prévention/prévenir 14 - Procédure de reconnaissance et d'imputabilité d'un accident (fonctionnaires) 15 - Professionnalisation 16 - Protection 17 - Répression pénale 18 - Surveillance du milieu de travail 19 - Système de gestion de la Sécurité et de la Santé au Travail (SST)

* Relire « Les animaux malades de la peste » de La Fontaine (1621-1695).

ACCIDENT (Selon BS-OHSAS)

1 – « Événement imprévu entraînant la mort, une détérioration de la santé, des lésions, des dommages ou autres pertes ».

Source : « Glossaire » – www.qualityonline.com.

NOTA : le BS-OHSAS 18001 (British Standard-Occupational Health and Safety Assessment Series) est une norme élaborée par la British Standards Institution (BSI) qui précise les règles pour la gestion de la santé et la sécurité dans le monde du travail et permet la mise en place d'un Système de Management de la Santé et de la Sécurité (SMS).

ACCIDENT DE SERVICE (Fonctionnaires)

1 – Article 34, paragraphe 2, alinéa 2 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 « portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat » :

« Le fonctionnaire en activité a droit ... 2° à des congés de maladie dont la durée totale peut atteindre un an pendant une période de douze mois consécutifs en cas de maladie dûment constatée mettant l'intéressé dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions. Celui-ci conserve alors l'intégralité de son traitement pendant une durée de trois mois ; ce traitement est réduit de moitié pendant les neuf mois suivants...

Toutefois, si la maladie provient de l'une des causes exceptionnelles prévues à l'article L. 27 du code des pensions civiles et militaires de retraite ou d'un **accident survenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions**, le fonctionnaire conserve l'intégralité de son traitement jusqu'à ce qu'il soit en état de reprendre son service ou jusqu'à mise à la retraite. Il a droit, en outre, au remboursement des honoraires médicaux et des frais directement entraînés par la maladie ou l'accident ;... »

2 – « L'accident de service résulte de **l'action violente et soudaine d'une cause extérieure provoquant au cours du travail ou d'un trajet une lésion du corps humain** ».

Un accident peut être considéré comme un accident de service si les conditions suivantes sont remplies :

- il est survenu dans l'exercice des fonctions ou au cours des trajets entre la résidence habituelle et le lieu de travail dans la mesure où le parcours n'a pas été interrompu ou détourné pour un motif dicté par l'intérêt personnel ou indépendant de l'emploi,
- il a provoqué une lésion du corps humain,
- il résulte de l'action violente et soudaine d'un événement extérieur déterminant une lésion et sa cause n'est pas étrangère à l'exercice des fonctions...

Selon le Conseil d'État, « **tout accident survenu, lorsqu'un agent public est en mission, doit être regardé comme un accident de service, alors même qu'il serait survenu à l'occasion d'un acte de la vie courante, sauf s'il a eu lieu lors d'une interruption de cette mission pour des motifs personnels** ». (CE du 3 décembre 2004, « M. Quinio », n° 260786).

Source : « Accident de service » – Autonome de solidarité laïque 38 – 10 p.

ACCIDENT DE TRAJET

1 – « Un accident qui survient sur le trajet le plus direct entre le domicile de l'agent et son lieu de travail (ou vice-versa), les interruptions et les détours étant acceptés s'ils sont justifiés par des nécessités essentielles de la vie courante (chercher un enfant chez une nourrice ou à l'école, modifier son trajet à cause d'un changement ponctuel de résidence ou des conditions difficiles de circulation, etc.).

Le trajet débute en dehors de la propriété de l'agent et s'achève à son entrée dans les locaux de travail. L'état d'ébriété lors d'un accident de trajet est un fait détachable du service qui fait perdre à la victime la reconnaissance de l'accident du travail.

L'accident de trajet peut en outre survenir entre le lieu de travail et le lieu de restauration habituel de l'agent ».

Source : « Accident de service » – Autonome de solidarité laïque 38 – 10 p.

ACCIDENT DU TRAVAIL (Régime général de la sécurité sociale)

1 – Article L. 411-1 du code de la sécurité sociale (créé par décret 85-1353 1985-12-17 art. 1) :

« Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, **l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail** à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise ».

2 – Article L. 411-2 du code de la sécurité sociale (modifié par loi n° 2001-624 du 17 juillet 2001 – art. 27) :

« Est également considéré comme accident du travail, lorsque la victime ou ses ayants droit apportent la preuve que l'ensemble des conditions ci-après sont remplies ou lorsque l'enquête permet à la caisse de disposer sur ce point de présomptions suffisantes, l'accident survenu à un travailleur mentionné par le présent livre, pendant le trajet d'aller et de retour, entre :

1°) la résidence principale, une résidence secondaire présentant un caractère de stabilité ou tout autre lieu où le travailleur se rend de façon habituelle pour des motifs d'ordre familial et le lieu du travail. Ce trajet peut ne pas être le plus direct lorsque le détour effectué est rendu nécessaire dans le cadre d'un covoiturage régulier ;

2°) le lieu du travail et le restaurant, la cantine ou, d'une manière plus générale, le lieu où le travailleur prend habituellement ses repas, et dans la mesure où le parcours n'a pas été interrompu ou détourné pour un motif dicté par l'intérêt personnel et étranger aux nécessités essentielles de la vie courante ou indépendant de l'emploi. ».

ASSURANCE QUALITÉ

1 – « Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que besoin, pour **donner la confiance appropriée** en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité ». Norme ISO 8402 (vocabulaire pour la qualité).

C'est le moyen d'être assuré qu'un produit ou un service répond à ce qu'en attend le destinataire, et d'obtenir confiance dans l'aptitude d'une organisation ou d'un service à satisfaire le niveau défini de qualité annoncé et/ou désiré.

NOTA : d'après l'AFNOR, la « qualité » est « l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire ses utilisateurs », alors que la norme ISO 8402 la définit comme : « (L) ensemble de propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites ».

2 – Le Système Assurance Qualité (SAQ) est l'ensemble de l'organisation, des responsabilités, des procédures, processus et moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité (Cf. infra « Démarche de management de la qualité »). Sa mise en œuvre devra être régie par quatre exigences :

- 1°) formaliser et écrire les procédures de travail ;
- 2°) dérouler l'action conformément aux procédures ;
- 3°) démontrer que l'action s'est déroulée comme prévue ;
- 4°) corriger l'action en vue d'amélioration.

La définition d'« indicateurs de qualité » doit normalement accompagner la conception et la réalisation de chaque procédure (organisationnelle, technique, managériale ou relationnelle).

Ces « indicateurs de qualité » sont des outils d'évaluation qui permettent un suivi en continu des différentes actions mises en œuvre. Ils interviennent à trois niveaux :

- 1°) le « bénéficiaire », dont il faut mesurer la satisfaction ou l'insatisfaction ;
- 2°) le service rendu, dont il faut vérifier le degré de conformité ou de non-conformité par rapport à ce qui est attendu ;
- 3°) les processus mis en œuvre dont il faut vérifier la qualité du fonctionnement et évaluer les causes de dysfonctionnement éventuel.

BIEN-ÊTRE

(voir aussi infra « SANTE »)

1 – **Article R. 4214-22 du code du travail** (créé par décret n° 2008-244 du 7 mars 2008 – art. (V)) : « Les dimensions des locaux de travail, notamment leur hauteur et leur surface, sont telles qu'elles permettent aux travailleurs d'exécuter leur tâche sans risque pour leur santé, leur sécurité ou leur **bien-être** ».

2 – **Article D. 4632-8 du code du travail** (créé par décret n° 2008-244 du 7 mars 2008 – art. (V)).

« Le conseiller du travail (qui au terme de l'article D. 4632-7 « doit être titulaire du diplôme spécial délivré par le ministre chargé du travail ») agit sur les lieux du travail afin :

1°) de **veiller au bien-être du travailleur** dans l'entreprise et de faciliter son adaptation au travail ;... ».

3 – Article D. 4632-9 du code du travail (créé par décret n° 2008-244 du 7 mars 2008 – art. (V)

« Le conseiller du travail collabore avec le service de santé au travail de l'entreprise. Il recherche, en accord avec l'employeur et le comité d'entreprise ou le comité interentreprises, les améliorations susceptibles d'être apportées aux conditions de travail, au **bien-être des travailleurs** et au fonctionnement des œuvres sociales de l'entreprise ou interentreprises ».

4 – L'approche et la conception du bien-être en BELGIQUE

1°) La loi du 4 août 1996 relative « au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail » dispose :

- Article 3 – §1^{er} : « Pour l'application de la présente loi, on entend par :
1 – bien-être : l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles le travail est effectué, tels qu'ils sont visés à l'article 4, alinéa 2 ;... »,

- Article 4 :

1°) « Le Roi peut imposer aux employeurs et aux travailleurs toutes les mesures nécessaires au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Le bien-être est recherché par des mesures qui ont trait à :

1°) la sécurité du travail ;

2°) la protection de la santé du travailleur au travail ;

3°) la charge psychosociale occasionnée par le travail ;

4°) l'ergonomie ;

5°) l'hygiène du travail ;

6°) l'embellissement des lieux de travail ;

7°) les mesures prises par l'entreprise en matière d'environnement, pour ce qui concerne leur influence sur les points 1 à 6. (8 – la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail¹.)

Le Roi peut fixer des mesures spécifiques afin de tenir compte de la situation spécifique, notamment des travailleurs à domicile, des petites et moyennes entreprises, des forces armées, des services de police et des services de protection civile en vue d'obtenir un niveau de protection équivalent ».

2°) « ... (En Belgique,) la prévention est fondée sur une approche systémique où tous les éléments sont intégrés : organisation du travail, conditions matérielles de travail, technique, relations sociales et facteurs ambiants ».

Source : « Analyse de la charge psycho-sociale du travail en Belgique : Résumé de 10 ans de recherches fondées sur la banque de données de la Direction Recherche et Amélioration des Conditions de Travail » – Service Public Fédéral Emploi Travail et Concertation Sociale – Par Carissa Vets, Guy Notelaers et Hans de Witte – 153 p.

1. Loi du 11 juin 2002 relative à « la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail ».

3°) La « **charge psychosociale du travail** » est définie dans un arrêté royal de 2007 comme : « toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne ».

CERTIFICATION

1 – « La certification est une activité par laquelle un **organisme** reconnu, **indépendant** des parties en cause, donne une **assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles** sont **conformes** à des **exigences** spécifiées dans un **référentiel**. La certification est une **démarche volontaire**. Toute entreprise, organisation ou administration peut demander à faire certifier son organisation, ses services ou ses produits ».

Source : Association Française de Normalisation – AFNOR.

La certification implique que « les engagements pris doivent être mesurables et orientés client » (AFNOR).

CHARGE MENTALE

1 – « C'est l'état de mobilisation globale de l'opérateur humain résultant de l'accomplissement d'une tâche mettant en jeu le traitement d'informations. Elle symbolise le coût de ce type de travail pour l'opérateur (**effort de concentration, de compréhension, d'adaptation**). La charge mentale de travail, si elle est trop élevée, contribue fortement à une **augmentation du stress** et l'on parle alors de stress professionnel (déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement, et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face) ».

Source : Préventech Consulting – www.preventech.net

2 – « C'est l'ensemble des ressources cognitives sollicitées par un opérateur au cours de l'activité de travail pour répondre « favorablement » (atteindre un niveau de performance déterminé) aux exigences de la tâche (préalablement évaluées) tout en incluant ses capacités (niveau des ressources cognitives mobilisables) » – Hart, 1988 ; Leplat, 1977 ; Tricot et Chanquoy, 1996 ; Wickens, 1984.

Source : citée par Caroline Martin à la journée des doctorants du CLLE-LTC du 13 février 2012.

CLIMAT SOCIAL

1 – Le code du travail n'y fait pas mention.

2 – « Le **climat social** peut être identifié comme le degré de satisfaction qui règne dans l'entreprise. Des facteurs extérieurs (crise économique, augmentation du chômage,

baisse de la consommation ou inversement...) comme des facteurs internes à l'entreprise (satisfaction des salariés, stress...) peuvent influencer sur le climat social.

L'absentéisme, le turn-over, les revendications, le recrutement de nouveaux collaborateurs, les démissions sont des indicateurs du climat social. ».

Source : www.developpementrh.com

3 – « Le climat social est une représentation des relations existant entre l'entreprise et ses collaborateurs forgée au fil du temps par la perception qu'ont ces derniers de la façon dont on les considère, les gère, les fait participer et les informe » – Jacques Kédochim, consultant en conduite du changement.

4 – « Le climat social fait partie de concepts relativement délaissés par la psychologie sociale. Dans cet article, nous nous intéressons à son évolution. À caractère descriptif et évaluatif, ce concept est un concept-métaphore qui « parle plus qu'il ne l'explique ». Souffrant d'une faiblesse d'insertion théorique, il s'est transformé d'une caractéristique groupale en une perception individuelle. Cette transformation explique probablement pourquoi, actuellement, dans les recherches sur le climat social, la fascination pour ses mesures domine de loin la réflexion sur son pouvoir explicatif et les tentatives pour le manipuler. Elle nous amène à penser que le concept du climat social est un concept « détourné ».

Source : résumé de l'article « Climat social en psychologie sociale : un thème délaissé, un trésor oublié ou un concept détourné ? » – Ewa Drozda-Senkowska (Laboratoire de psychologie sociale, Université Paris-Descartes) et Dominique Oberlé (Laboratoire « Processus cognitifs et conduites interactives », Université Paris X – Nanterre) – Cahiers internationaux de psychologie sociale – 2006/2 N° 70 – pp. 73-78.

5 – « Le phénomène de violence à l'école s'est constitué en problème social dans les années 1990, en France mais aussi dans les pays occidentaux. Avec la **circulaire n° 2006-125 du 16-8-2006, la lutte contre la violence en milieu scolaire devient une priorité gouvernementale**. La préoccupation publique se déplace désormais sur l'école primaire,...

Nous faisons l'hypothèse que cette expérience (des écoliers en écoles primaires) est médiatisée par le climat d'école, l'atténuant ou l'exacerbant. **Il convient donc d'interroger le rôle de ce climat dans la co-production du phénomène de violence...** Nous... considérons ici (le climat) comme un indice du fonctionnement scolaire et des pratiques professionnelles. Pour l'appréhender, ont été distinguées différentes dimensions déterminant la perception du contexte proche (Strauss, 1990) matérialisées par des scores – indices synthétiques.

Le climat de violence est ainsi appréhendé à partir d'un « score violence » constitué à partir des réponses aux questions sur la violence perçue, la victimation et la violence auto-déclarée. Ce score permet ainsi de comparer les écoles sur cette dimension du climat. D'autres dimensions du climat sont distinguées. Ces dimensions, si l'on se réfère à la littérature spécialisée (Gottfredson et Gottfredson, 1985 ; Janosz et al., 1998 ; Gottfredson, 2001 ; Debarbieux, 2006) sont susceptibles d'influer sur les attitudes des élèves mais aussi sur les performances scolaires, l'hypothèse étant que les deux aspects

sont étroitement liés. Ont été ainsi construits des scores pour appréhender : le climat relationnel, le climat relatif au règlement, le climat éducatif, le climat de justice et le climat de travail. Le score social constitue un indice du milieu social d'appartenance des élèves (voir infra).

Le climat relationnel permet de connaître la perception qu'ont les élèves de la qualité des relations entre pairs, entre écoliers et enseignants et entre élèves et autres adultes de l'école.

Le climat relatif au règlement prend la mesure de la connaissance et de la reconnaissance du règlement (d'école et de classe), de son application et de la part prise par les élèves à son élaboration.

Le climat éducatif repose sur la place donnée aux sanctions négatives, que ce soit au niveau des comportements ou des résultats scolaires et sur la perception qu'ont les élèves du type de relations instaurées par les enseignants, en termes d'égalité de traitement.

Le climat de justice est étroitement lié au climat éducatif en ce sens où il permet de savoir si les élèves estiment être traités personnellement avec justice tant sur le plan des sanctions relatives au comportement qu'à celui des évaluations scolaires. Il s'en distingue cependant, les élèves déclarant l'existence de « chouchous » ou de boucs émissaires ne le considérant pas forcément comme étant injuste.

Le climat de travail permet d'appréhender à la fois l'estimation qu'ont les élèves de leur valeur scolaire et leur perception du rapport des enseignants à leur travail. Les écoles pourront ainsi être caractérisées par des configurations éducatives spécifiques dont il conviendra d'étudier le rôle dans les processus de construction-déconstruction de la violence ».

Source : « Pour une approche contextuelle de la violence. Le rôle du climat d'école » – Carra Cécile, IUFM du Nord/Pas de Calais-Université d'Artois, CESDIP-CNRS – International Journal on Violence and School, n° 8, avril 2009.

CODE DU TRAVAIL

- Fonction publique de l'Etat

Article 3 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique » (modifié par le décret n° 2011-774 du 28 juin 2011 – art.2) :

« Dans les administrations et établissements mentionnés à l'article 1^{er}, les règles applicables en matière de santé et de sécurité sont, sous réserve des dispositions du présent décret, celles définies aux **livres I^{er} à V de la quatrième partie du code du travail et par les décrets pris pour leur application** ainsi que, le cas échéant, par l'article L. 717-9 du code rural et de la pêche maritime pour les personnels de ces administrations et établissements exerçant les activités concernées par cet article. Des arrêtés du Premier ministre et des ministres chargés de la fonction publique, du budget et du travail, pris après avis de la commission centrale d'hygiène et de sécurité, déterminent, le cas échéant, les modalités particulières d'application exigées par les conditions spécifiques de fonctionnement de ces administrations et établissements ».

Nota :

- a) Les administrations et établissements concernés par ces dispositions sont précisés à l'article 1^{er} du décret qui « s'applique 1° aux administrations de l'Etat ; 2° aux établissements publics de l'Etat autres que ceux ayant un caractère industriel et commercial ; 3° aux ateliers des établissements publics de l'Etat dispensant un enseignement technique ou professionnel, sous réserve des dispositions du dernier alinéa de l'article L. 4111-3 du code du travail ».
- b) La 4^e partie du code du travail a pour objet : « **(la) Santé et (la) sécurité au travail** ». Les livres I^{er} à V portent respectivement sur :
- (les) **Dispositions générales** (livre I) : articles L. 4111-1 à L. 4154-4 ;
 - (les) Dispositions applicables **aux lieux de travail** (livre II) : articles L. 4211-1 à L. 4221-1 ;
 - (les) **Equipements de travail et moyens de protection** (livre III) : articles L. 4311-1 à L. 4321-5 ;
 - (la) **Prévention de certains risques d'exposition** (livre IV) : articles L. 4411-1 à L. 4451-2 ;
 - (la) **Prévention des risques liés à certaines activités ou opérations** (livre V) : articles L. 4511-1 à 4541-1.

Les dispositions réglementaires d'application de ces cinq livres (articles R et D) s'appliquent aux administrations et établissements visés par l'article 1^{er} du décret 82-453.

- c) En revanche, les trois autres livres de la 4^e partie du code du travail ne leur sont pas applicables :
- le livre VI « **Institutions et organismes de prévention** » (CHSCT – Services de santé au travail – Service social du travail – Institutions et personnes concourant à l'organisation de la prévention) ;
 - le livre VII « **Contrôle** » (Documents et affichages obligatoires – Mises en demeure et demandes de vérifications – Mesures et procédures d'urgence – Dispositions pénales) ;
 - le livre VIII « **Dispositions relatives à l'outre-mer** ».

• Fonction publique territoriale

Article 3 du décret n° 85-603 du 10 juin 1985 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale » (modifié par le décret n° 2012-170 du 3 février 2012 – art. 1) : « En application de l'article 108-1 de la loi du 26 janvier 1984 susvisée, dans les services des collectivités et établissements mentionnés à l'article 1^{er}, **les règles applicables en matière de santé et de sécurité sont, sous réserve des dispositions du présent décret, celles définies aux livres I^{er} à V de la quatrième partie du code du travail et par les décrets pris pour leur application**, ainsi que par l'article L. 717-9 du code rural et de la pêche maritime.

Des arrêtés conjoints du ministre chargé des collectivités territoriales et du ministre chargé du travail déterminent, après avis du Conseil supérieur de la fonction publique territoriale, les modalités particulières d'application exigées par les conditions spécifiques de fonctionnement de certains services ».

- Fonction Publique Hospitalière

a) Article L. 4111-1 du code du travail

« Sous réserve des exceptions prévues à l'article L. 4111-4, les dispositions de la présente partie sont applicables aux employeurs de droit privé ainsi qu'aux travailleurs.

Elles sont également applicables :

- 1°) aux établissements publics à caractère industriel et commercial ;
- 2°) aux établissements publics administratifs lorsqu'ils emploient du personnel dans les conditions du droit privé ;
- 3°) aux **établissements de santé, sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article 2 de la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière** ».

b) Article L. 4111-2 du Code du Travail (modifié par loi n° 2008-67 du 21 janvier 2008)

« Pour les établissements mentionnés aux 1° à 3° de l'article L. 4111-1, les dispositions de la présente partie peuvent faire l'objet d'adaptations, par décret pris, sauf dispositions particulières, en Conseil d'Etat, compte tenu des caractéristiques particulières de certains de ces établissements et des organismes de représentation du personnel existants. **Ces adaptations assurent les mêmes garanties aux salariés** ».

COMMISSION DE RÉFORME (Fonctionnaires)

« Instance consultative médicale et paritaire (composée des médecins du comité médical, de représentants de l'administration et de représentants du personnel), la commission de réforme donne obligatoirement un avis consultatif sur l'imputabilité au service d'un accident ou d'une maladie et sur l'état de santé, les infirmités ou le taux d'invalidité qui en découle, avant que l'administration ne se prononce sur l'octroi ou le renouvellement des congés pour accident de service ou maladie contractée dans l'exercice des fonctions, la mise en disponibilité d'office ou la mise à la retraite pour invalidité.

L'administration a obligation de rechercher une solution pour maintenir l'activité de l'agent, préalablement à toute décision de mise en retraite pour invalidité. Le maintien de l'activité peut se traduire par l'adaptation du poste de travail à l'état physique de l'agent ; à défaut par l'affectation de l'agent dans un emploi de son grade pour des fonctions correspondantes ou, à défaut, par le reclassement dans l'emploi d'un autre corps. ».

Source : « Les accidents de service, accidents du travail et maladies professionnelles dans les ministères en 2006 » – Aurélie Peyrin et Samuel Touchard (DGAFF) – décembre 2006 (p. 14).

CONDITIONS DE TRAVAIL

1 – « L'amélioration des conditions de travail » constitue, dorénavant, une des trois **attributions génériques** des CHSCT :

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des agents dans leur travail, à **l'amélioration des conditions de travail** et de veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières. » (article 16 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée par la loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010, article 10, et décret n° 2011-774 du 28 juin 2011).

Pourtant, les « conditions de travail » ne font pas l'objet d'une définition formelle en droit du travail même si les facteurs qui les déterminent sont identifiés.

2 – L'article L. 2323-27 du Code du Travail (CT), qui ne s'applique pas aux fonctionnaires, dispose :

« Le comité d'entreprise est informé et consulté sur les problèmes généraux intéressant les **conditions de travail** résultant de **l'organisation du travail**, de **la technologie**, des **conditions d'emploi**, de **l'organisation du temps de travail**, des **qualifications** et des **modes de rémunération...** ».

3 – Article L. 4121-2 modifié (loi n° 2012-954 du 6 août 2012 – art. 7) **du Code du Travail**
L'employeur devra « mettre en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 (il s'agit des "mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs") sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

... 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 ».

4 – Article L. 4612-1 du Code du Travail (CT)

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail a pour mission :
... 2° de contribuer à **l'amélioration des conditions de travail**, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité ;... ».

5 – Article L. 4612-2 du CT (modifié par loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 – art. 62)

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs de l'établissement ainsi qu'à **l'analyse des conditions de travail**². Il procède également à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposées les femmes enceintes. Il procède à l'analyse de l'exposition des salariées à des facteurs de pénibilité. ».

6 – « ... L'une des principales mesures de l'accord du 20 novembre 2009 relatif à la santé et la sécurité au travail est d'avoir adjoint aux compétences du Comité en matière d'hygiène et de sécurité une compétence sur les **conditions de travail**.

Cette notion de conditions de travail peut être définie, conformément aux différents accords cadres du secteur privé³ comme portant notamment sur les domaines suivants :

2. « L'analyse des conditions de travail » ne figure pas dans les « attributions des CHSCT » mentionnées à l'article 51 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique ».

3. Circulaire n° 93-15 du 25 mars 1993 relative à l'application de la loi sur les CHSCT.

- **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 ;
- la construction, l'aménagement et l'entretien 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 à leurs incidences sur les conditions de travail ;

Pour ce qui concerne les trois derniers points, le comité s'attachera à leur étude en vue de mesurer leurs conséquences sur l'organisation du travail et leurs effets sur la santé des travailleurs.

De cette compétence, découle un certain nombre de consultations, parmi lesquelles la consultation générale prévue à l'article 57 du décret sur tous les **projets d'aménagement importants modifiant les conditions de santé, de sécurité ou les conditions de travail (article 57)**. Dans le secteur soumis au code du travail, le projet est considéré comme devant être soumis au CHSCT dans le cas où la modification des conditions de travail qui est envisagée concerne un **nombre significatif** de salariés et conduit, sur le plan **qualitatif**, à un changement **déterminant des conditions de travail des salariés**. Les mêmes critères d'importance quantitative et qualitative caractérisent les projets d'introduction de nouvelles technologies qui doivent être soumis au CHSCT avant et lors de leur introduction... Ainsi, **les conditions de travail peuvent être entendues comme les conditions matérielles et techniques de l'exécution du travail mais aussi les conditions mentales...** » .

Source : Circulaire NOR/MFPF1122325C du 9 août 2011 relative à « l'application des dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique » – pp. 56-57 – (127 p.).

7 – Dans son rapport « Conditions de travail – Bilan 2011 » (385 p.) publié dans le courant de l'année 2012, le Conseil d'Orientation sur les Conditions de Travail (COCT) annonçait que la DGOS (Direction Générale de l'Offre de Soins) élaborerait au 1^{er} semestre 2012 « une instruction à l'attention des Agences Régionales de Santé et des établissements, exposant les outils et les moyens mis à disposition des établissements pour évaluer les facteurs de risques psychosociaux et élaborer leur plan de prévention » et que cette « instruction rappellera que la démarche de prévention des risques psychosociaux doit intégrer **l'ensemble des composantes des conditions de travail** ».

Celles-ci, au nombre de sept, étaient indiquées par une note en bas de page (p. 104) :

- organisation du travail et charge d'activité,
- adéquation temps médical et temps paramédical,
- ergonomie,
- expression des personnels,
- management de proximité et formation de l'encadrement,

- absentéisme,
- gestion prévisionnelle de la deuxième et de la troisième carrière.

CONSEIL D'ORIENTATION SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL (décret n° 2008-1217 du 25 novembre 2008 – articles R. 4641-1 à R. 464-24 du CT)

Il a remplacé le Conseil Supérieur de la Prévention des Risques Professionnels (CSPRP) **créé par la loi du 6 décembre 1976** et qui était un organisme quadripartite regroupant les différentes administrations concernées, les partenaires sociaux et des experts.

1 – Article R. 4641-1 du Code du Travail

« Le Conseil d'orientation sur les conditions de travail, placé auprès du ministre chargé du travail, participe à l'élaboration de la politique nationale en matière de protection et de promotion de la santé et de la sécurité au travail, ainsi que d'amélioration des conditions de travail ».

2 – Article R. 4641-2 du CT

« Le Conseil est consulté sur :

- 1°) les projets d'orientation des politiques publiques et de plans nationaux d'action relevant de ses domaines de compétence ;
 - 2°) les projets de loi ou d'ordonnance relatifs à la protection et à la promotion de la santé et de la sécurité au travail dans les établissements mentionnés aux articles L. 4111-1 et L. 4111-3 ;
 - 3°) les projets de décrets et d'arrêtés pris en application des dispositions législatives de la quatrième partie du présent code ou des textes mentionnés au 2°) ci-dessus ;
- ... Le Conseil formule des recommandations et des propositions d'orientation en matière de conditions de travail et de prévention des risques professionnels. Il peut, de sa propre initiative, soumettre des avis et des propositions dans les matières mentionnées aux 1°) et 5°) ».

3 – Article R. 4641-3 du CT

« Le Conseil d'Orientation sur les Conditions de Travail comprend les formations suivantes :

- 1°) un comité permanent, présidé par le ministre chargé du travail ou, en son absence, par une personne qualifiée désignée pour un mandat de trois ans renouvelable ;
- 2°) une commission générale, présidée par le président de la section sociale du Conseil d'Etat, vice-président du Conseil, ou, en son absence, par un président de commission spécialisée ;
- 3°) des commissions spécialisées, dont le nombre et les attributions, à l'exception de la commission spécialisée chargée des questions relatives aux activités agricoles mentionnée à l'article R. 4641-22, sont fixés par arrêté du ministre chargé du travail ».

4 – Article R. 4641-13 du CT

« Le comité permanent :

1°) organise un **suivi des statistiques sur les conditions de travail et les risques professionnels** des travailleurs ;

2°) établit un **état des lieux ou réalise toute étude se rapportant aux conditions de travail** ;

3°) propose des **orientations ou toute recommandation** qui lui paraissent de nature à répondre aux objectifs d'amélioration des conditions de travail et de prévention des risques professionnels ;

4°) examine le **bilan annuel des conditions de travail et de la prévention** établi par les services du ministre chargé du travail ainsi que les bilans annuels des comités régionaux de prévention des risques professionnels.

Le comité permanent remet au ministre chargé du travail une **synthèse annuelle** portant sur les évolutions constatées dans le domaine des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels. A son initiative, ou à la demande des ministres représentés au comité, il établit des rapports particuliers relatifs à des thèmes entrant dans son domaine de compétence.

Le comité permanent est assisté d'un observatoire de la pénibilité chargé d'apprécier la nature des activités pénibles (voir infra « PENIBILITE ») **dans le secteur public et le secteur privé**, et en particulier celles ayant une incidence sur l'espérance de vie. Cet observatoire propose au comité permanent toute mesure de nature à améliorer les conditions de travail des salariés exposés à ces activités ».

Nota : le COCT a joué un rôle majeur dans l'élaboration du nouveau « Plan santé au travail 2010-2014 ».

DANGER

1 – « **Danger** : ce qui est intrinsèquement susceptible de causer des lésions corporelles ou de nuire à la santé des personnes ».

Source : « Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail – ILO-OSH 2001 » Bureau international du travail (Genève) p. 23 – 2002 – (32 p.).

Nota : la norme définit également : Lésions, dégradations de la santé et maladies liées au travail: « Effets nocifs sur la santé découlant de l'exposition, pendant le travail, à des facteurs chimiques, biologiques, physiques et psychosociaux ainsi qu'à des facteurs liés à l'organisation du travail ».

2 – « Un **danger** est toute source potentielle de dommage, de préjudice ou d'effet nocif à l'égard d'une chose ou d'une personne dans certaines conditions dans le milieu de travail. Fondamentalement, un danger peut entraîner un préjudice ou des effets nocifs (aux personnes sous forme d'effets sur la santé, ou à l'organisation sous forme de pertes de biens ou d'équipement) ».

Source : Centre canadien d'hygiène et de santé au travail – www.cchst.ca

3 – « Le danger est la propriété ou capacité intrinsèque d'un équipement, d'une substance, d'une méthode de travail, de causer un dommage pour la santé des agents. A titre d'exemple, les risques suivants sont généralement associés à une activité tertiaire :

- risque lié aux **ambiances lumineuses et aux écrans**,
- risque lié au **bruit**,
- risque lié à la **manutention** et aux **gestes et postures**,
- risque de **chutes**,
- et risque lié aux **déplacements**,
- risque **routier**,
- risque lié à l'**organisation**,
- à la **charge mentale**,
- et aux **agressions**,
- risque lié à l'**électricité**,
- risques liés à l'**intervention d'une entreprise extérieure**, et
- risque lié à l'**utilisation de produits chimiques** et au **tabac**,
- risque lié aux **ambiances thermiques**... »

Source : circulaire DGAFP B9 n° 10-MTSF 1013277C du 18 mai 2010 relative au « Rappel des obligations des administrations d'Etat en matière d'évaluation des risques professionnels » (P.5) – 11 p.⁴.

4 – « Selon les dispositions du décret, le fonctionnaire ou l'agent se voit reconnaître un **droit de retrait de son poste de travail face à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, sans encourir de sanction ni de retenue de traitement ou de salaire** (voir schéma général à l'annexe n° 5 de la présente circulaire).

La notion de **danger grave et imminent** doit être entendue, par référence à la jurisprudence sociale, comme étant une **menace directe pour la vie ou la santé du fonctionnaire ou de l'agent, c'est-à-dire une situation de fait pouvant provoquer un dommage à l'intégrité physique ou à la santé de la personne**...

... Il y a donc danger grave et imminent, lorsque la personne est en présence d'une menace susceptible de provoquer une atteinte sérieuse à son intégrité physique ou à sa santé, dans un délai très rapproché.

Les juridictions sociales recherchent, au cas par cas, **non pas si la situation de travail était objectivement dangereuse, mais si le salarié justifiait d'un motif raisonnable de penser qu'elle présentait un danger grave et imminent pour sa vie et sa santé**. De ce point de vue, le danger auquel prétend échapper le salarié ne doit pas nécessairement être étranger à la personne de celui-ci ».

Source : circulaire NOR/ MFPF1122325C du 9 août 2011 relative à « L'application des dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique » – pp. 18-19 (127 p.).

5 – « Le danger est la propriété ou capacité intrinsèque d'un équipement, d'une substance, d'une méthode de travail, de causer un dommage pour la santé des travailleurs ».

Source : circulaire n° 6 DRT (Direction des Relations du Travail – Ministère de l'emploi et de la

4. Note des rédacteurs : il serait possible d'utiliser cette typologie pour élaborer un référentiel des risques (à la condition de distinguer convenablement les « sources », les « facteurs », les « circonstances d'apparition » et les « effets » des risques.

solidarité) du 18 avril 2002 « prise pour l'application du décret n° 2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 230-2 du code du travail et modifiant le code du travail » (22 p.).

DÉMARCHE DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

1 – « Une démarche permettant de développer et de mettre en œuvre un système de management de la qualité (SMQ) comporte plusieurs étapes telles que :

- détermination des besoins et des attentes des clients et autres parties intéressées ;
- établissement de la politique qualité et des objectifs qualité de l'organisme ;
- détermination des processus et responsabilités nécessaires pour atteindre les objectifs qualité ;
- détermination et fournitures des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs qualité ;
- définition des méthodes permettant de mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus ;
- mise en œuvre de ces méthodes pour mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus ;
- détermination des moyens permettant d'empêcher les non-conformités et d'en éliminer les causes ;
- établissement et application d'un processus d'amélioration continue du système de management de la qualité.

Cette démarche peut également être appliquée pour entretenir et améliorer un système de management de la qualité existant.

Un organisme qui adopte l'approche ci-dessus **crée la confiance dans la capacité de ses processus et la qualité de ses produits, tout en se dotant d'une base pour l'amélioration continue**. Cela peut mener à une plus grande satisfaction des clients et des autres parties intéressées ainsi qu'au succès de l'organisme ».

Source : norme ISO : 2005, « Systèmes de management de la qualité (SMQ) – principes essentiels et vocabulaire » (30 p.).

2 – « La spécification OHSAS 18001 est le référentiel sécurité de l'entreprise. Il a pour objectif d'avoir une gestion rigoureuse et efficace de la santé et la sécurité au travail. L'OHSAS est le seul référentiel permettant cette approche avec une reconnaissance internationale. OHSAS 18001 est un référentiel privé. Il a été élaboré à partir de normes nationales existantes (BS 8800, UNE 81900, VCA) et de référentiels de certains organismes certificateurs (OHSMS, SafetyCert, SMS 8800).

Depuis avril 1999, l'OHSAS se décompose en deux textes de références :

- OHSAS 18001 : Gestion de la santé et de la sécurité au travail ;
- OHSAS 18002 : Guide de mise en place.

Il a été révisé en 2007. Dans une perspective de management intégré QSE (Qualité Sécurité Environnement), le référentiel OHSAS 18001 est totalement compatible avec les référentiels ISO 9001 (version 2000) et ISO 14001 ».

Source : « Glossaire » – www.qualityonline.com.

Nota : l'OHSAS 18001 d'origine anglaise (Occupational Health and Safety Assessment Series) précise les règles pour la gestion de la santé et la sécurité dans le monde du travail.

DOCUMENT UNIQUE ÉVALUATION DES RISQUES (DUER)

1 – Article R. 4121-1 du Code du Travail

« L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement, y compris ceux liés aux ambiances thermiques. ».

2 – Article R. 4121-2 du Code du Travail

« La mise à jour du document unique d'évaluation des risques est réalisée :

- 1°) au moins chaque année ;
- 2°) lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, au sens de l'article L. 4612-8 ;
- 3°) lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie. »

HARCÈLEMENT MORAL

1 – « La notion de harcèlement moral est une notion cadrée juridiquement dans le code du travail (article L. 1152-1). Il s'agit d'un « ensemble d'agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits et à la dignité de la victime, d'atténuer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » (Loi n° 2005-843 du 26 juillet 2005 – art. 6)

Source : cité dans le module de e-learning « Stress au travail et RPS : de quoi parle-t-on ? », disponible dans la rubrique « Boîte à outils » de l'ANACT.

2 – Article 6 quinquies de la Loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant « droits et obligations des fonctionnaires ». Loi dite loi Le Pors (modifié par la loi n° 2005-843 du 26 juillet 2005 – art. 6) :

« Aucun fonctionnaire ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Aucune mesure concernant notamment le recrutement, la titularisation, la formation, la notation, la discipline, la promotion, l'affectation et la mutation ne peut être prise à l'égard d'un fonctionnaire en prenant en considération :

- 1°) le fait qu'il ait subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement moral visés au premier alinéa ;

2°) le fait qu'il ait exercé un recours auprès d'un supérieur hiérarchique ou engagé une action en justice visant à faire cesser ces agissements ;

3°) ou bien le fait qu'il ait témoigné de tels agissements ou qu'il les ait relatés.

Est passible d'une sanction disciplinaire tout agent ayant procédé ou ayant enjoint de procéder aux agissements définis ci-dessus.

Les dispositions du présent article sont applicables aux agents non titulaires de droit public.

3 – « La victime (d'un harcèlement moral) doit informer son supérieur hiérarchique des comportements dont il estime être victime ou de l'échelon hiérarchique supérieur, si le harceleur présumé est son supérieur hiérarchique direct. Il peut arriver que la demande du fonctionnaire soit classée sans suite, si l'échelon hiérarchique supérieur considère qu'il n'a pas suffisamment d'éléments. Toutefois, si l'agent demande à bénéficier de la protection fonctionnelle, le bénéfice de cette protection lui apporte certaines garanties⁵.

Dans tous les cas, lorsque le harcèlement est établi, l'administration doit prendre les mesures nécessaires pour y mettre fin.

Pour les fonctionnaires, il n'existe pas de procédure de médiation telle que prévue par le Code du Travail, mais une conciliation⁶ peut être sollicitée par l'agent victime, la personne mise en cause, ou par le supérieur hiérarchique saisi du dossier. La personne victime peut par ailleurs déposer plainte sur le fondement de l'article 222-33-2 du code pénal 28, lequel réprime le harcèlement moral. ».

Source : « Guide à l'usage des inspecteurs hygiène et sécurité des ministères sociaux : souffrance psychique en lien avec le travail, expression des collectifs de travail – le rôle des IHS dans leur mission de conseil et d'inspection » – Inspection Générale des Affaires Sociales Février 2011 – p. 31).

4 – Le harcèlement moral (comme d'ailleurs le harcèlement sexuel) constituant un délit pénal, s'il estime que les faits sont suffisamment avérés, le chef de service « **est tenu** d'en donner avis sans délai au procureur de la République », conformément à l'article 40, alinéa 2, du code de procédure pénale.

LABELLISATION

1 – La labellisation est un processus au terme duquel un organisme officiel décerne à sa demande un label au fournisseur d'un produit ou d'un service.

Le processus de labellisation comporte les étapes suivantes :

- 1°) élaboration du cahier des charges ;
- 2°) validation du cahier des charges et des points de contrôle ;
- 3°) mise à niveau et accompagnement du demandeur ;
- 4°) instruction de la demande ;
- 5°) évaluation du produit ou du service ;

5. Réponse ministérielle n° 3765, JO Sénat Q, 3 juillet 2008, p. 1350 : « l'octroi de la protection entraîne l'obligation pour l'administration, dès qu'elle a connaissance des faits de harcèlement, de mettre en œuvre, sans délai, tous les moyens de nature à faire cesser ces agissements. »

6. Il s'agit de faire appel à un tiers pour aider à régler à l'amiable le conflit en proposant une solution acceptée par les parties prenantes.

- 6°) prise de décision ;
- 7°) attribution du label ;
- 8°) suivi du label ;
- 9°) renouvellement du label.

2 – « (Le label) est un signe de qualité délivré par un organisme officiel ou professionnel, attestant d'un avantage significatif et de caractéristiques bien définies concernant un produit, un matériau ou un ouvrage. Il fait valoir une différence ou une valeur significative.»

Source : « ABCdaire du particulier – Certification » - Union régionale des CAUE d'Île de France www.urcaue-idf.archi.fr

3 – « Le label reconnaît à un produit ou à un service des caractéristiques destinées à créer de la confiance entre le fournisseur et le client ».

Source : « Glossaire » site www.qualiteonline.com

MAL-ÊTRE

C'est un terme qui est devenu d'usage fréquent, sinon courant, mais qui échappe pour le moment à tout effort de définition reconnue et partagée.

1 – C'est ce que confirme le rapport d'information (juillet 2010) fait au nom de la commission des affaires sociales du Sénat par la mission d'information « sur le mal-être au travail » que présidait le sénateur Gérard DERIOT : « La notion de mal-être renvoie, en creux, à la définition de la santé donnée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Pour l'OMS, la santé se définit, en effet, comme « un état de complet bien-être physique, mental et social », et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » (p. 6 du Tome 1 du rapport).

2 – Un dossier de presse-type élaboré en 2009 par le ministère chargé du travail évoque la notion et en fait une des quatre formes des risques psychosociaux avec le « stress au travail », le « harcèlement moral », et les « incivilités, les agressions physiques ou verbales, les violences » (pp. 5-6)... « **Le sentiment de mal être au travail et de souffrance au travail.** Il peut être lié à l'absence de reconnaissance au travail, à un ressenti négatif du travail ou encore à des tensions entre les moyens alloués pour réaliser le travail et les objectifs, la contribution et la rétribution, les exigences du travail et les compétences attendues... ».

Source : « Prévention des risques psychosociaux – Plan d'urgence pour la prévention du stress au travail – Séminaire régional novembre 2009 » – Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville – Dossier de presse-type destiné aux DRTEFP et DIRRECTE – 39 p.

MALADIE À CARACTÈRE PROFESSIONNEL

Certaines pathologies qui ne feraient pas l'objet dans le Régime Général de tableaux de maladies professionnelles sont néanmoins rapportées aux conditions de travail.

Elles sont alors signalées par le médecin du travail au Médecin Inspecteur Régional du Travail et de la Main d'Œuvre (MIRTMO).

Pour les fonctionnaires, la notion de « maladie à caractère professionnel » figure aussi dans la réglementation :

1 – Article 6 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique (Etat) », (modifié par le décret n° 2011-774 du 28 juin 2011 – art. 14) :

« Une formation pratique et appropriée en matière d'hygiène et de sécurité est organisée : ...

3°) En cas d'accident de service grave ou de **maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave** 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 ;

4°) En cas d'accident de service ou de travail ou de **maladie professionnelle ou à caractère professionnel** 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....».

MALADIE PROFESSIONNELLE (Fonctionnaires)

« Maladie contractée au cours de l'activité professionnelle, et reconnue comme telle par une commission de réforme. La liste des maladies professionnelles est établie par le Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels ».

Source : « Les accidents de service, accidents du travail et maladies professionnelles dans les ministères en 2006 » - Aurélie Peyrin et Samuel Touchard (DGAFP) – décembre 2006 (p.14).

Nota : le Conseil Supérieur de la prévention des risques professionnels a été remplacé par le Conseil d'orientation sur les conditions de travail (Décret 2008-1217 du 25 novembre 2008) qui comprend cinq commissions spécialisées (arrêté du 26 décembre 2008 relatif à la création des commissions spécialisées du Conseil d'orientation sur les conditions de travail) :

1°) une commission spécialisée relative aux orientations transversales, aux questions internationales, aux études et à la recherche ;

2°) une commission spécialisée relative à la prévention des risques pour la santé au travail ;

3°) une commission spécialisée relative aux équipements et lieux de travail ;

4°) une commission spécialisée relative aux pathologies professionnelles ;

5°) une commission spécialisée relative aux acteurs locaux de la prévention en entreprise.

MALADIE PROFESSIONNELLE (Régime général)

1 – Article L. 461-1 du code de la sécurité sociale (modifié par Loi 98-1194 1998-12-23 art. 40 | 1°) :

« Les dispositions du présent livre sont applicables aux **maladies d'origine professionnelle** sous réserve des dispositions du présent titre. En ce qui concerne les maladies professionnelles, la date à laquelle la victime est informée par un certificat médical du lien possible entre sa maladie et une activité professionnelle est assimilée à la date de l'accident.

Est présumée d'origine professionnelle toute maladie désignée dans un tableau de maladies professionnelles et contractée dans les conditions mentionnées à ce tableau...

Si une ou plusieurs conditions tenant au délai de prise en charge, à la durée d'exposition ou à la liste limitative des travaux ne sont pas remplies, la maladie telle qu'elle est désignée dans un tableau de maladies professionnelles peut être reconnue d'origine professionnelle lorsqu'il est établi qu'elle est directement causée par le travail habituel de la victime.

Peut être également reconnue d'origine professionnelle une maladie caractérisée non désignée dans un tableau de maladies professionnelles lorsqu'il est établi qu'elle est essentiellement et directement causée par le travail habituel de la victime et qu'elle entraîne le décès de celle-ci ou une incapacité permanente d'un taux évalué dans les conditions mentionnées à l'article L. 434-2 et au moins égal à un pourcentage déterminé... ».

2 – « Une maladie professionnelle est la conséquence de l'exposition plus ou moins prolongée à un risque (vapeurs, poussières, bruit, vibrations, gestes répétitifs...) lors de l'exercice habituel de la profession. Il est souvent difficile d'en établir la cause précise. Une maladie est reconnue d'origine professionnelle si elle est déclarée et si elle figure dans un tableau du Code de la Sécurité sociale. Cette réglementation spécifique ne s'applique qu'aux salariés du régime général ou agricole.

Une maladie est dite « d'origine professionnelle » si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique ou résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle. Pour être reconnue et donner lieu à réparation, celle-ci doit :

- figurer dans l'un des tableaux de **maladies professionnelles** (annexés au Code de la Sécurité sociale),
- être reconnue comme maladie professionnelle au terme d'une procédure de reconnaissance.

Si l'affection entre dans le cadre d'une maladie professionnelle, la prise en charge financière des soins est intégrale.

C'est le salarié (ou ses ayants droits) qui doit déclarer la maladie à l'organisme de sécurité sociale (Assurance maladie ou Mutualité sociale agricole), qui reconnaît ou pas le lien entre la maladie et l'activité professionnelle ».

Source : « Maladies d'origine professionnelle – Obligations des employeurs et des salariés » site INRS – Mis en ligne le 29 mars 2012.

PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

1 – **Sa prévention est une obligation de l'employeur prévue par l'article L. 4121-1 du CT :**

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

1°) des actions de prévention des risques professionnels et de la **pénibilité au travail** ;... »

2 – Sans en fournir une définition explicite, **l'article L. 4121-3-1 du CT** (créé par la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 – art. 60) indique cependant quels sont les types de facteur de pénibilité à prendre en compte :

« Pour chaque travailleur exposé à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels déterminés par décret et liés à des **contraintes physiques marquées**, à un **environnement physique agressif** ou à **certains rythmes de travail** susceptibles de **laisser des traces durables identifiables et irréversibles sur sa santé**, l'employeur consigne dans une fiche, selon des modalités déterminées par décret, les conditions de **pénibilité** auxquelles le travailleur est exposé, la période au cours de laquelle cette exposition est survenue ainsi que les mesures de prévention mises en œuvre par l'employeur pour faire disparaître ou réduire ces facteurs durant cette période. Cette fiche individuelle est établie en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L. 4121-3. Elle est communiquée au service de santé au travail qui la transmet au médecin du travail... ».

3 – **L'article D. 4121-5** (créé par décret n° 2011-354 du 30 mars 2011 – art. 1) précise quels sont les facteurs de risques mentionnés à l'article L. 4121-3-1 :

« (Ce) sont :

1°) au titre des contraintes physiques marquées :

- a) les manutentions manuelles de charges définies à l'article R. 4541-2 ;
- b) les postures pénibles définies comme positions forcées des articulations ;
- c) les vibrations mécaniques mentionnées à l'article R. 441-1 ;

2°) au titre de l'environnement physique agressif :

- a) les agents chimiques dangereux mentionnés aux articles R. 4412-3 et R. 4412-60, y compris les poussières et les fumées ;
- b) les activités exercées en milieu hyperbare définies à l'article R. 4461-1 ;
- c) les températures extrêmes ;
- d) le bruit mentionné à l'article R. 4431-1 ;

3°) au titre de certains rythmes de travail :

- a) le travail de nuit dans les conditions fixées aux articles L. 3122-29 à L. 3122-31 ;
- b) le travail en équipes successives alternantes ;
- c) le travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence contrainte, imposée ou non par le déplacement automatique d'une pièce ou par la rémunération à la pièce, avec un temps de cycle défini. »

4 – Un auteur notait en 2005 : « Alors que le législateur de 2003 a fait de la pénibilité au travail un objet du dialogue social, la notion ne bénéficie pas d'un régime juridique établi et encore moins d'une définition admise en droit du travail ».

Source : « La définition juridique de la pénibilité au travail » – Franck Héas – Travail et emploi n° 04 – octobre-décembre 2005 (9 p.).

5 – **L'article R. 4641-13 du CT** (créé par décret n° 2008-1217 du 25 novembre 2008 – art. 1) a créé un « **observatoire de la pénibilité** chargé d'apprécier la nature des activités pénibles dans le secteur public et le secteur privé, et en particulier celles ayant une incidence sur l'espérance de vie. Cet observatoire propose au comité permanent toute mesure de nature à améliorer les conditions de travail des salariés exposés à ces activités ».

Nota : le comité permanent est une des formations du Conseil d'Orientation des Conditions de Travail (voir SUPRA). Il réunit des représentants des salariés et des employeurs, des experts, des membres d'association et des représentants des ministères intéressés.

PLURIDISCIPLINARITÉ

1 – Article 7 de la directive-cadre 89/391/CEE du 12 juin 1989 :

Cet article 7 indique que « l'employeur désigne un ou plusieurs travailleurs pour s'occuper des activités de protection et des activités de prévention des risques professionnels de l'entreprise et/ou de l'établissement... Si les compétences dans l'entreprise et/ou l'établissement sont insuffisantes pour organiser ces activités de protection et de prévention, l'employeur doit faire appel à des compétences (personnes ou services) extérieures à l'entreprise ou l'établissement ».

2 – Le code du travail évoque expressément la « pluridisciplinarité » des « équipes de santé au travail » dans le chapitre IV du titre II du Livre VI, qui s'intitule « Actions et moyens des membres des équipes pluridisciplinaires de santé au travail », mais la lecture des articles L. 4624-1 à L. 4624-4 qui composent ce chapitre ne cite que le « médecin du travail » comme professionnel.

3 – Article 11 du décret n° 85-603 du 10 juin 1985 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale » :

« II. Afin d'assurer la mise en œuvre des compétences médicales, techniques et organisationnelles nécessaires à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail, les services de médecine préventive peuvent faire appel aux côtés du médecin de prévention et, le cas échéant, du personnel infirmier et de secrétariat médico-social, à des personnes ou des organismes possédant des compétences dans ces domaines.

L'équipe pluridisciplinaire ainsi constituée est placée sous la responsabilité de l'autorité territoriale ; elle est animée et coordonnée par le médecin de prévention...

... Les services sociaux peuvent être associés à la mise en œuvre des actions menées par l'équipe pluridisciplinaire ».

4 – Pour la fonction publique de l'Etat, l'article 10 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique » reprend exactement les mêmes termes que ceux qui sont utilisés à l'article 11 – II du décret n° 85-603 du 10 juin 1985 pour la fonction publique territoriale (Point 2 – ci-dessus).

5 – « Accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique » (35 p.)

La proposition 5-2 (d) de cet engagement a pour objet de « favoriser la pluridisciplinarité autour du médecin de prévention avec l'apport de compétences complémentaires (ingénieurs, techniciens, ergonomes, conseillers et assistants de prévention, psychologues, infirmiers...) ».

6 – **Circulaire NOR : MFPP1122325C du 9 août 2011** relative à « l'application des dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique » – pp.27-28 (127 p.) :

« La pluridisciplinarité s'appuie sur la complémentarité des professionnels de la santé au travail pour une meilleure prévention des risques professionnels. L'objectif est d'évoluer **d'une vision purement et quasi-exclusivement médicale de la prévention à une approche globale de la santé, l'action du médecin de prévention étant renforcée par l'apport de compétences techniques et organisationnelles.**

Les équipes pluridisciplinaires, coordonnées par le médecin du travail, associant des spécialistes et des techniciens doivent être généralisées, dans tous les cas où les compétences internes de l'administration se révèlent insuffisantes.

Le décret prévoit en conséquence l'intervention dans le service de médecine de prévention des **spécialistes aux compétences diversifiées en fonction des besoins identifiés (ergonomie, hygiène du travail, épidémiologie, secourisme, toxicologie industrielle, psychologie du travail, acoustique...) participant au service de santé au travail ou exerçant dans des structures autonomes (organismes de contrôle, consultants,...)** ».

Les services sociaux peuvent être associés à la mise en œuvre des actions menées par l'équipe pluridisciplinaire.

L'équipe pluridisciplinaire est placée sous la responsabilité du chef de service.

Le médecin de prévention constitue la clé de voûte de l'équipe pluridisciplinaire. Il coordonne l'action de l'équipe pluridisciplinaire. Les spécialistes de l'équipe pluridisciplinaire sont mobilisés par l'autorité administrative en liaison avec le médecin de prévention.

L'indépendance des médecins est garantie par le code de déontologie médicale et le décret du 28 mai 1982.

L'appel aux compétences s'effectue dans des conditions garantissant les règles d'indépendance des professions médicales et l'indépendance des personnes ou organismes associés extérieurs à l'administration.

... Il convient de noter qu'afin de mettre en place l'équipe pluridisciplinaire de prévention, l'administration a plusieurs possibilités qui renvoient au mode de gestion du

service de médecine de prévention choisi (cf. point V.1.1). Dans ce cadre, elle a notamment la faculté de recruter les différentes compétences directement en interne, de mutualiser, de recourir aux services de santé au travail (du privé ou en agriculture), ou de faire appel aux associations... ».

Source : circulaire NOR/MFPF1122325C du 9 août 2011 relative à « l'application des dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique » pp.27-28 (127 p.).

PRÉVENTION/PRÉVENIR

1 – « Aux fins de la présente directive, on entend par : ... d) prévention, **l'ensemble des dispositions ou des mesures prises ou prévues à tous les stades de l'activité dans l'entreprise en vue d'éviter ou de diminuer les risques professionnels** ».

Source : directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant « la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail » (art. 3).

2 – Le but de la prévention

« La prévention des risques professionnels vise à éviter tout problème de santé et de sécurité lié au travail. En prévention, on agit, autant que faire se peut, en évitant l'apparition ou en minimisant les facteurs qui sont connus pour être à la source des problèmes de santé/sécurité (prévention « à la source »). On peut aussi limiter les conséquences sur santé/sécurité d'une situation de travail (prévention corrective)... Enfin, les préventeurs peuvent intervenir afin d'éviter que l'état de santé des personnes en souffrance ne se détériore davantage (prévention dite « tertiaire ») ».

Source : « Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention » – Documents pour le médecin du travail – n° 106 – 2^e trimestre 2006 – INRS – 18 p.

3 – Les trois types de prévention

« La prévention des risques professionnels, dont les risques psychosociaux, repose sur trois types d'actions permettant de réduire différemment les impacts du travail sur la santé.

• La prévention primaire

L'objectif est d'éliminer les facteurs de risques au sein de l'organisation afin d'éviter les effets négatifs sur la santé des salariés. La prévention primaire suppose de s'intéresser aux causes et donc **d'agir directement sur l'organisation en vue d'adapter la situation de travail aux professionnels**. La prévention primaire s'appuie sur un **travail d'évaluation et d'analyse des risques, pour agir sur leurs causes. Il s'agit d'une prévention collective.**

« Cette approche est à privilégier car elle est la plus efficace à long terme, tant du point de vue de la santé des salariés que de celle de l'entreprise. Elle permet à l'employeur de répondre à ses obligations réglementaires ». (In « Prévention des risques psychosociaux. Et si vous faisiez appel à un consultant ? », INRS, ED 6070, avril 2010, page 6)

On peut alors véritablement parler de **prévention**.

- **La prévention secondaire**

Si les risques n'ont pu être éliminés, la prévention secondaire cherchera à **réduire les conséquences de ces risques : son but est de sensibiliser, informer, former tous les individus en vue de leur adaptation à l'environnement de travail et donc de réduire l'impact sur leur santé**. Les actions de prévention secondaire des risques psychosociaux vont par exemple faire référence aux stages de gestion du stress, de gestion des situations de violence des usagers, etc.

« La gestion individuelle des risques psychosociaux (prévention secondaire) ne s'attaque pas aux causes réelles du problème et son effet ne se maintient pas dans le temps. » (In « Prévention des risques psychosociaux. Et si vous faisiez appel à un consultant ? », INRS, ED 6070, avril 2010, page 7).

On peut dans ce cas parler de **protection** plus que de prévention.

- **La prévention tertiaire**

Elle va permettre **d'agir sur les dommages. Elle s'opère après que le drame ou l'accident est survenu** afin d'empêcher la récurrence ou l'aggravation de la souffrance au travail. Cette prévention est une intervention « curative » qui peut prendre des formes différentes : cellules d'écoute, prise en charge psychologique, etc.

« Indispensable en cas de situation grave (suicide sur le lieu de travail, cas de harcèlement avéré, situation de violence physique, etc.), ce type de réponse est loin d'être suffisant. » (In « Prévention des risques psychosociaux. Et si vous faisiez appel à un consultant ? », INRS, ED 6070, avril 2010, page 7).

Il s'agit ici, en fait, de **réparation**.

Les préventions secondaire et tertiaire, qui peuvent s'avérer indispensables dans certaines situations, ne sont efficaces qu'associées à une analyse des causes et à une recherche d'action sur ces causes.

La prévention primaire permet une efficacité à plus long terme, même si l'évaluation doit être continue puisque les risques évoluent. Elle est par ailleurs, rappelons-le, la seule permettant de répondre aux obligations légales définies par le Code du Travail. ».

Source : « Prévenir les risques psychosociaux dans le secteur médico-social : guide méthodologique » – Cidès, Chorum, Aract Nord-Pas-de-Calais – Janvier 2012 – 76 p.).

4 – Article L. 4121-1 du code du travail (modifié par Loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 – art. 61)

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1°) des actions de **prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail** ;
- 2°) des actions d'information et de formation ;
- 3°) la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. ».

5 – **Article L. 4121-2 du code du travail** (modifié par Loi n° 2012-954 du 6 août 2012 – art. 7)

« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des **principes généraux de prévention** suivants :

- 1°) **éviter** les risques ;
- 2°) **évaluer** les risques qui ne peuvent pas 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 d'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 ;
- 8°) **prendre des mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9°) **donner les instructions appropriées** aux travailleurs ».

PROCÉDURE DE RECONNAISSANCE DE L'IMPUTABILITÉ D'UN ACCIDENT (Fonctionnaires)

« Pour un accident de service, l'administration doit présenter à la commission de réforme les résultats de l'enquête diligentée après l'accident, visant à mettre en évidence les causes, la nature et les circonstances de l'accident, mais aussi ses temps et lieux et conséquences apparentes. Pour un accident de trajet, c'est à l'agent de prouver la matérialité des faits, en mobilisant des pièces telles que rapport de Police, témoignages, attestation de la hiérarchie ».

In « Les accidents de service, accidents du travail et maladies professionnelles dans les ministères en 2006 » – Aurélie Peyrin et Samuel Touchard (DGAFP) – décembre 2006 (p.14).

PROFESSIONNALISATION

1 – « La professionnalisation est un processus formalisé qui vise à doter l'agent des compétences requises dans l'exercice de son emploi. Ce processus, construit avec le responsable hiérarchique, combine différentes modalités parmi lesquelles :

- une insertion organisée dans le milieu de travail,
- un parcours de formation (prise de poste, perfectionnement, compagnonnage). Ces parcours peuvent être organisés avec l'accompagnement d'un tuteur,
- des dispositions permanentes pour vérifier et améliorer les compétences ».

Source : DPSM⁷

2 – « Maryvonne Sorel (maître de conférence à la faculté des Sciences humaines Sorbonne de l'Université Paris 5) et Richard Wittorski (maître de conférence à l'IUFM de Rouen, membre du Centre de recherche sur la formation du CNAM et du Laboratoire en sciences de l'éducation de l'université de Rouen) ont particulièrement étudié la question des pratiques et dispositifs de professionnalisation. Ils collaborent avec d'autres chercheurs (Jean-Marie Barbier, Mokhtar Kaddouri...) et citent de nombreux travaux de recherche qui ont précédé ou complètent les leurs, d'où le choix des publications de ces auteurs pour définir la professionnalisation.

R. Wittorski explique que le mot revêt trois sens différents (In « Analyse de pratiques et professionnalisation »⁸) :

- la professionnalisation des **activités**, au sens de l'organisation sociale d'un ensemble d'activités (création de règles d'exercice de ces activités, reconnaissance sociale, construction de programmes de formation à ces activités...),
- la professionnalisation des **organisations**, au sens de la construction d'un discours par l'organisation elle-même (formalisation de règles de gestion...),
- la professionnalisation des **acteurs**, au sens à la fois de la transmission/production de savoirs et de compétences – considérées comme nécessaires pour exercer la profession – et de la construction d'une identité de professionnel.

Il s'agit donc :

- soit d'un processus de négociation par le jeu des groupes sociaux, en vue de faire reconnaître l'autonomie et la spécificité d'un ensemble d'activités, c'est-à-dire de construire une nouvelle profession,
- soit d'un processus de formation d'individus aux contenus d'une profession existante... ».

Source : « La professionnalisation des formateurs en France à travers la littérature de recherche publiée de 2004 à 2009 – Synthèse documentaire référencée » – 17 décembre 2009 – INTD (Institut National des Sciences et Techniques de la Documentation) du CNAM – 36 p.

PROTECTION

1 – **Article 11** (modifié par la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 – art. 71) **de la loi n° 83-643 du 13 juillet 1983 portant « droits et obligations des fonctionnaires ». Loi dite loi Le Pors :**

« Les fonctionnaires bénéficient, à l'occasion de leurs fonctions et conformément aux règles fixées par le code pénal et les lois spéciales, d'une **protection organisée par la**

7. Direction du Personnel, des Services et de la Modernisation du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer.

8. Pp. 69-85 in « BLANCHARD-LAVILLE Claudine (coord.), FABLET Dominique (coord.). « Travail social et analyse des pratiques professionnelles : dispositifs et pratiques de formation », Paris, L'Harmattan, 2003, 212 p. Savoir et formation.

collectivité publique qui les emploie à la date des faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon diffamatoire au fonctionnaire.

Lorsqu'un fonctionnaire a été poursuivi par un tiers pour faute de service et que le conflit d'attribution n'a pas été élevé, la collectivité publique doit, dans la mesure où une faute personnelle détachable de l'exercice de ses fonctions n'est pas imputable à ce fonctionnaire, le couvrir des condamnations civiles prononcées contre lui.

La **collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages** dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté.

La collectivité publique est tenue d'accorder sa protection au fonctionnaire ou à l'ancien fonctionnaire dans le cas où il fait l'objet de poursuites pénales à l'occasion de faits qui n'ont pas le caractère d'une faute personnelle.

La collectivité publique est subrogée aux droits de la victime pour obtenir des auteurs des menaces ou attaques la restitution des sommes versées au fonctionnaire intéressé. Elle dispose, en outre, aux mêmes fins, d'une action directe qu'elle peut exercer au besoin par voie de constitution de partie civile devant la juridiction pénale. Les dispositions du présent article sont applicables aux agents publics non titulaires. »

2 – Les catégories de faits mentionnés par l'article 11 de la loi n° 83-643 du 13 juillet 1983 font l'objet dans le Code pénal d'incriminations et de peines. Un tableau exhaustif en a été dressé à l'intention des agents publics qui suivent les stages de formation syndicale de l'Institut de Formation Syndicale de la FGAF.

RÉPRESSION (Sanctions pénales applicables)

1 – **Article 222-19 du code pénal** (modifié par la Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 – art. 185)

« Le fait de causer à autrui, dans les conditions et selon les distinctions prévues à l'article 121-3, par **maladresse, imprudence, inattention, négligence ou manquement à une obligation de prudence ou de sécurité imposée par la loi ou le règlement**, une incapacité totale de travail pendant plus de trois mois est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.

En cas de **violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de prudence ou de sécurité imposée par la loi ou le règlement**, les peines encourues sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende ».

Nota : l'article 121-3 (modifié par le Loi n° 2000-647 du 10 juillet 2000) dispose :

« Il n'y a point de crime ou de délit sans intention de le commettre.

Toutefois, lorsque la loi le prévoit, il y a délit en cas de mise en danger délibérée de la personne d'autrui.

Il y a également délit, lorsque la loi le prévoit, en cas de faute d'imprudence, de négligence ou de manquement à une obligation de prudence ou de sécurité prévue par la loi ou le

règlement, s'il est établi que l'auteur des faits n'a pas accompli les diligences normales compte tenu, le cas échéant, de la nature de ses missions ou de ses fonctions, de ses compétences ainsi que du pouvoir et des moyens dont il disposait.

Dans le cas prévu par l'alinéa qui précède, les personnes physiques qui n'ont pas causé directement le dommage, mais qui ont créé ou contribué à créer la situation qui a permis la réalisation du dommage ou qui n'ont pas pris les mesures permettant de l'éviter, sont responsables pénalement s'il est établi qu'elles ont, soit violé de façon manifestement délibérée une obligation particulière de prudence ou de sécurité prévue par la loi ou le règlement, soit commis une faute caractérisée et qui exposait autrui à un risque d'une particulière gravité qu'elles ne pouvaient ignorer.

Il n'y a point de contravention en cas de force majeure ».

2 – **Article 223-1 du code pénal** (modifié par la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 – art. 185)

« Le fait d'exposer directement autrui à un **risque immédiat de mort ou de blessures de nature à entraîner une mutilation ou une infirmité permanente par la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de prudence ou de sécurité imposée par la loi ou le règlement** est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

3 – **Article 223-2 du code pénal** (modifié par la loi n° 2009-526 du 12 mai 2009 – art. 124)

« Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues par l'article 121-2, des infractions définies à l'article 223-1 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues par l'article 131-38, les peines prévues par les 2°, 3°, 8° et 9° de l'article 131-39.

L'interdiction mentionnée au 2° de l'article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise ».

4 – **Article 223-6** (modifié par ordonnance n° 2000-916 du 19 septembre 2000 – art. 3 (V))

« Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours ».

5 – **Article 121-2 du code pénal** (modifié par la loi n° 2004-204 du 9 mars 2004 – art. 54)

« Les personnes morales, **à l'exclusion de l'Etat**, sont responsables pénalement, selon les distinctions des articles 121-4 à 121-7, des infractions commises, pour leur compte, par leurs organes ou représentants.

Toutefois, les **collectivités territoriales et leurs groupements** ne sont responsables pénalement que des infractions commises dans l'exercice d'activités susceptibles de faire l'objet de conventions de délégation de service public.

La responsabilité pénale des personnes morales n'exclut pas celle des personnes physiques auteurs ou complices des mêmes faits, sous réserve des dispositions du quatrième alinéa de l'article 121-3 ».

6 – **Article 40 du code de procédure pénale** (modifié par la loi n° 2004-204 du 9 mars 2004 – art. 74)

« Le procureur de la République reçoit les plaintes et les dénonciations et apprécie la suite à leur donner conformément aux dispositions de l'article 40-1.

Toute autorité constituée, tout officier public ou **fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs** ».

RESPONSABILITÉ DE LA HIÉRARCHIE ou de l'EMPLOYEUR

1 – **Article 2-1 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique (de l'Etat) »** (créé par le décret n° 95-680 du 9 mai 1995 – art. 2)

« 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 ».

2 – **Article 2-1 du décret n° 85-603 du 10 juin 1985 relatif à « l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale »** (Créé par décret n° 2000-542 du 16 juin 2000 – art.2)

« Les **autorités territoriales** sont chargées de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité ».

3 – **Article L. 4121-1 du code du travail** (modifié par la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 – art.61)

« **L'employeur** prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1°) des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;
- 2°) des actions d'information et de formation ;
- 3°) la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

4 – **Fonction Publique de l'Etat** : « Il faut noter que le décret du 28 mai 1982 modifié prévoit explicitement que **les chefs de service**, au sens de la jurisprudence administrative,

c'est-à-dire **les autorités administratives ayant compétence pour prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité**⁹ ont la charge de veiller à la sécurité et à la protection de la santé de leurs agents.

Cette obligation qui s'inspire directement des dispositions de l'article L. 4121-1 du code du travail, s'exerce cependant dans le cadre des délégations qui leur sont consenties et dans la limite de leurs attributions. A ce titre, **une circulaire interne à chaque département ministériel, administration ou établissement public devrait préciser les personnes exerçant la fonction de chef de service** ».

Source : circulaire NOR/MFPF1122325C du 9 août 2011 relative à « l'application des dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique » – p. 6 – (127 p.).

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'EMPLOYEUR (RSE)

1 – Le site www.fonction-publique.gouv.fr en donne la définition suivante pour l'Etat employeur :

« L'objectif de la démarche RSE est de donner un cadre de référence et une cohérence globale à la mobilisation des différents leviers de gestion des ressources humaines dans l'optique de mieux les valoriser et développer le bien-être des agents au travail.

Si de nombreuses démarches ont déjà été mises en œuvre (diversité des recrutements, intégration des personnes handicapées, révision des concours et examens, formation professionnelle, ou encore meilleure prise en compte des problématiques concernant **la santé et la sécurité des agents publics**), d'autres leviers doivent encore être développés. Parmi ceux-ci, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, la gestion des âges de la vie, la prévention des discriminations ou la qualité de vie au travail. »

*Nota : cette définition « officielle » qui n'a pas fait l'objet d'une traduction juridique ouvre la rubrique « **Les indicateurs RSE de la fonction publique de l'Etat** » du site. Cette rubrique présente l'éminent intérêt d'indiquer la LISTE des dix DOMAINES dans lesquels la RSE s'exerce, ce qui permet d'en entrevoir, et même d'en identifier par déduction, les différentes composantes :*

- *recrutement,*
- *avancement,*
- *formation,*
- *mobilité,*
- *encadrement supérieur-Cadres dirigeants,*
- *conditions de travail,*
- *égalité professionnelle,*
- *handicap,*
- *politique familiale et sociale,*
- *dialogue social.*

⁹. CE Section 7 février 1936 – JAMART – GAJA p 305.

2 – « La Commission propose de redéfinir la RSE comme étant « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu’elles exercent sur la société ». Pour assumer cette responsabilité, il faut au préalable que les entreprises respectent la législation en vigueur et les conventions collectives conclues entre partenaires sociaux. Afin de s’acquitter pleinement de leur responsabilité sociale, il convient que les entreprises aient engagé, en collaboration étroite avec leurs parties prenantes, un processus destiné à intégrer les préoccupations en matière sociale, environnementale, éthique, de droits de l’homme et de consommateurs dans leurs activités commerciales et leur stratégie de base,...

La nature multidimensionnelle de la RSE

Conformément à ces principes et orientations, le RSE couvre au moins les droits de l’homme, les pratiques en matière de travail et d’emploi (telles que la formation, la diversité, l’égalité entre les femmes et les hommes, et la santé et le bien-être des salariés), les questions environnementales (comme la biodiversité, le changement climatique, l’utilisation efficace des ressources, l’analyse du cycle de vie et la prévention de la pollution), et la lutte contre la fraude et la corruption. Les priorités de la RSE comprennent également la participation et le développement au niveau local, l’intégration des personnes handicapées et les intérêts des consommateurs, en ce qui concerne notamment la vie privée. La promotion de la responsabilité sociale et environnementale par l’intermédiaire de la chaîne d’approvisionnement, et la divulgation d’informations non financières sont considérées comme des questions transversales importantes. La Commission a adopté une communication sur les politiques de l’UE et le volontariat, dans laquelle elle reconnaît le volontariat des salariés comme une expression de la RSE ».

Source : « Responsabilité sociale des entreprises: une nouvelle stratégie de l’UE pour la période 2011-2014 » – Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité Economique et Social Européen et au Comité des régions – COM(2011) 681 final – 25 oct. 2011 – pp. 7-9.

RISQUE

1 – « **Risque** : combinaison de la probabilité de la manifestation d’un événement dangereux et de la gravité de la lésion ou de l’atteinte à la santé causée à des personnes par cet événement ».

Source : « Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail – ILO-OSH 2001 » Bureau international du travail (Genève) p. 24 – 2002 (32 p.)

2 – « **Risque** : combinaison de la probabilité et de la gravité d’une lésion ou d’une atteinte à la santé pouvant survenir dans une situation dangereuse ».

Source : annexe 1 de l’article R. 4312-1 du code du travail (modifié par le décret n° 2011-1480 du 9 novembre 2011 – art. 1)

3 – « **Le risque est considéré au sens de probabilité qu’un trouble se manifeste** ».

Source : « Risques psychosociaux (stress, mal-être, souffrance,...) : guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire » – Catherine BRUN – ARACT Aquitaine – 2005 – 23 p.

4 – L'évaluation des « risques pour la santé et la sécurité des travailleurs » constitue une obligation légale de l'employeur prévue par l'article L. 4121-3 modifié (loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 – art. 53) qui précise également sur quels points spécifiques elle doit porter (1^{er} §) et les actions qui doivent en résulter (2^e §).

L'article L. 4121-3 du CT précise « sur quoi » l'évaluation des risques peut porter, et également ce qu'il doit être fait de cette évaluation : « L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les **risques** pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le **choix des procédés de fabrication**, des **équipements de travail**, des **substances ou préparations chimiques**, dans l'**aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations** et dans la **définition des postes de travail**.

A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les **actions de prévention** ainsi que les **méthodes de travail et de production** garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il **intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement...** ».

5 – L'article 51 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique (modifié par le décret n° 2011-774 du 28 juin 2011 – art. 28) dispose :

« 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. ».

6 – L'article 61 du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique (modifié par le décret n° 2011-774 du 28 juin 2011 – art. 28) dispose :

« Chaque année, le président soumet pour avis au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ...

2°) Un **programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail** établi à partir de l'analyse définie à l'article 51 et du rapport annuel. Il fixe la liste détaillée des réalisations ou actions à entreprendre au cours de l'année à venir. Il précise, pour chaque réalisation ou action, ses conditions d'exécution et l'estimation de son coût. ».

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1 – « Au sens du Bureau International du Travail, « les risques psychosociaux sont l'ensemble des facteurs qui peuvent porter atteinte à l'intégrité physique et psychique des personnes ». L'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique reprend cette définition en l'appliquant aux agents de la fonction publique.

Toutefois, habituellement, la notion de risques psychosociaux englobe aussi bien l'exposition à des facteurs de risques que leurs conséquences potentielles : stress,

violences internes et externes, harcèlement, épuisement professionnel, mal être, troubles de la santé mentale en rapport avec une activité professionnelle, ainsi que troubles de la santé physique pouvant en découler, voire même « préjudice spécifique d'anxiété » (décision du 11 mai 2010 de la Cour de Cassation, n° 09-42.241). C'est ce qui ressort de l'examen des différentes définitions retenues dans des textes d'origine variée qui s'intéressent à ce sujet : écrits administratifs et juridiques, études qualitatives, enquêtes épidémiologiques, documents sociologiques, plans d'actions, guides ... ».

Source : « Guide à l'usage des inspecteurs hygiène et sécurité des ministères sociaux : souffrance psychique en lien avec le travail, expression des collectifs de travail – le rôle des IHS dans leur mission de conseil et d'inspection » – Inspection Générale des Affaires Sociales – Février 2011 – p. 7).

2 – « On entend par Risques Psychosociaux (RPS) la probabilité d'apparition de troubles tant individuel que collectif ayant pour origine l'environnement professionnel. Ces troubles peuvent, s'ils ne sont pas rapidement pris en compte, s'aggraver jusqu'à devenir pathologiques. Aujourd'hui, prendre en charge le stress et plus largement les RPS est devenu une absolue nécessité pour la santé des salariés et la performance des entreprises ».

Source : « Stress au travail et RPS : de quoi parle-t-on ? » – Module de e-learning disponible dans la rubrique « Boîte à outils » de l'ANACT.

Ce module utilisable individuellement et à distance a été conçu en collaboration entre l'Association Régionale d'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT) du Nord-Pas de Calais, l'université de Picardie et les organisations patronales (MODEF, CGPME...) et salariales (CFDT, CGT...).

3 – Les principaux risques psychosociaux (In « Dépister les risques psychosociaux » – INRS – ED6012 – février 2010 – p. 44)

• Le stress au travail

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail en propose la définition suivante : « un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien être et la productivité de la personne qui y est soumise ».

On distingue le stress aigu et le stress chronique. Le stress aigu est un ensemble de réactions physiologiques et psychologiques qui activent l'organisme et lui permettent de s'adapter à une situation nouvelle, dangereuse ou comportant un enjeu. S'il n'est pas trop intense, le stress aigu n'est en général pas délétère pour l'organisme. Il disparaît quand l'agent stressant cessera. Le stress chronique est, en revanche, toujours délétère pour l'organisme. Face à une situation de travail, quand, tous les jours, les contraintes semblent dépasser les capacités de réponse de la personne, son organisme est activé de façon permanente et incontrôlable. En quelques semaines, il finit par s'épuiser.

• Les violences externes

« Les violences externes sont des insultes ou des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris les clients, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être » (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002).

• Les violences internes

Les violences internes concernent les agressions physiques ou verbales, les insultes, les brimades, les intimidations, les conflits exacerbés, entre collègues ou avec les responsables hiérarchiques. Elles incluent les situations de harcèlement moral et sexuel. Le **harcèlement moral** est défini par l'article L.1152-1 à 6 du code du travail : « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. ».

Deux notions caractérisent le harcèlement moral : la répétition des agissements et la dégradation des conditions de travail.

Le **harcèlement sexuel**, tel que défini par l'article L. 1153-1 à 6 du Code du Travail, se caractérise par « des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (Loi n° 2012-954 du 6 août 2012 – art. 7) ». Y est assimilé « toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers ». Le législateur a ainsi étendu la faute au-delà des seuls supérieurs hiérarchiques des victimes de ce délit ».

4 – « La littérature épidémiologique fournit des éléments convaincants sur les effets des facteurs de risques psychosociaux au travail sur la santé.

Cette littérature a notamment souligné leurs effets importants sur les maladies cardiovasculaires, les problèmes de santé mentale et les troubles musculo-squelettiques.

Les études ont montré un accroissement du risque de ces pathologies pouvant atteindre 50 % à 100 % en cas d'exposition aux facteurs psychosociaux au travail. Or, ces trois domaines de santé constituent des enjeux majeurs en termes de santé publique...

... Selon le rapport GOLLAC et BODIER¹⁰ : « **Ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront définis comme 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.** »

Le collège d'expertise a retenu six dimensions de risques à caractère psychosocial :

- l'intensité du travail et le temps de travail ;
- les exigences émotionnelles ;
- le manque d'autonomie et de marges de manœuvre ;

¹⁰. « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser » : rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du travail, de l'emploi et de la santé, publié le 11 avril 2011.

- la mauvaise qualité des rapports sociaux et relations de travail ;
- les conflits de valeurs ;
- l'insécurité de la situation de travail ».

Source : annexe II « Rappel de la définition des risques psychosociaux » de l'Instruction DGOS/RH3 n° 2012-300 du 31 juillet 2012 relative à « l'appel à candidatures auprès des agences régionales de santé pour l'accompagnement de projets sur l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux dans les établissements publics ou privés de santé ».

SANTÉ

1 – « La santé est un **état complet de bien-être physique, mental et social**, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Source : Organisation Mondiale de la Santé.

2 – « La santé est une dynamique de construction du bien-être physique, psychique et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. La santé au travail se joue lors de la conception du travail et de son organisation. La mise en place d'environnements favorables dans l'entreprise contribue positivement à cette dynamique utile à sa performance ».

Source : « Travail et changement », n° 345, septembre/octobre 2012 (p. 3). Définition proposée par le réseau ANACT à l'occasion de la 9^e édition de la Semaine pour la Qualité de la Vie au Travail du 18 au 26 octobre 2012.

SÉCURITÉ

1 – Une recherche sur la définition de la sécurité sur les sites de l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS), de l'Institut National du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (INTEFP), et de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) est restée vaine.

2 – « Absence de risque de dommage inacceptable ».

Source : OHSAS 18001

3 – « Etat dans lequel le risque de dommages corporels ou matériels est limité à un niveau acceptable ». (NF EN ISO 8402)

Note de la NF EN ISO 8402 :

« La sécurité est un des aspects de la qualité qui s'intéresse à la protection contre les agressions naturelles ou volontaires, à la vie humaine, à la santé, aux systèmes de communication, d'information et financiers, aux données, aux biens et à l'environnement, afin d'en conserver les aspects de l'innocuité, de l'intégrité et de la confidentialité. On distingue notamment :

- la sécurité relative au produit, composante de la qualité du produit ;
- la sécurité relative aux installations et systèmes.

Exemple : la sécurité des voyageurs repose sur la sûreté des installations ferroviaires.

Terme à ne pas confondre avec le terme « sûreté » qui s'applique au fonctionnement sans danger d'une installation ou d'un équipement. Les aspects normatifs de la sécurité vis-à-vis des produits sont référencés dans le guide AFNOR des normes à l'index « produits ».

Source : « Dictionnaire de la qualité » – Bernard Froman et Christophe Gourdon – Editions AFNOR – p. 172 – (224 p.) – 2003.

Nota : Le « Dictionnaire de la qualité » précité définit également les termes « sûreté » et « sûreté de fonctionnement ».

SOUFFRANCE AU TRAVAIL

1 – Le code du travail ne contient aucune occurrence du terme « souffrance »

Une exploration des travaux consacrés à la souffrance au travail montre actuellement une focalisation prédominante du thème de la « souffrance mentale », voire « morale », par rapport à la « souffrance physique » résultant notamment des « troubles musculosquelettiques » (TMS).

2 – « La souffrance au travail peut être caractérisée comme une forme plus aggravée par rapport aux premières manifestations telles que le stress ou le mal-être. Il s'agit d'une dépression réactionnelle professionnelle en lien avec les contraintes organisationnelles et sociales de l'entreprise, souvent déclenchée en réaction à des comportements identifiables de collègues ou de supérieurs hiérarchiques. La conviction que le niveau atteint de dégradation ne peut plus évoluer positivement marque l'entrée dans la souffrance ».

Source : « Risques psychosociaux (stress, mal-être, souffrance,...) : guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire » – Catherine BRUN – ARACT Aquitaine – 2005 – 23 p.

SOUFFRANCE PSYCHIQUE

« Le terme souffrance psychique est un terme général pour désigner des éléments ressentis subjectivement et des représentations diversifiées de celui qui perçoit cette souffrance » – Sylvain Thiberge, Association Elicée. Elle peut prendre différentes formes : mal-être, symptômes de type anxio-dépressif, manifestations physiques... ».

Source : « Guide à l'usage des inspecteurs hygiène et sécurité des ministères sociaux : souffrance psychique en lien avec le travail, expression des collectifs de travail – le rôle des IHS dans leur mission de conseil et d'inspection » – Inspection Générale des Affaires Sociales – Février 2011 – p. 7.

STRESS

1 – « Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et les ressources dont elle dispose pour y faire face ».

Source : Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.

2 – « (Le stress) survient quand il y a un déséquilibre entre la perception qu’une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu’elle a de ses propres ressources pour y faire face. L’individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses. En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires ».

Source : « Stress au travail et RPS : de quoi parle-t-on ? » – Module de e-learning disponible dans la rubrique « Boîte à outils » de l’ANACT. Ce module utilisable individuellement et à distance a été conçu en collaboration entre l’Association Régionale d’Amélioration des Conditions de Travail (ARACT) du Nord-Pas de Calais, l’université de Picardie et les organisations patronales (MODEF, CGPME...) et salariales (CFDT, CGT...).

SURVEILLANCE DU MILIEU DE TRAVAIL

« Terme générique qui comprend l’identification et l’évaluation des facteurs du milieu de travail susceptibles d’affecter la santé des travailleurs. Elle englobe l’évaluation des conditions sanitaires et des conditions d’hygiène du travail, des facteurs d’organisation du travail pouvant présenter des risques pour la santé des travailleurs, des équipements de protection individuelle ou collective, de l’exposition des travailleurs à des agents dangereux et des systèmes de contrôle conçus pour les supprimer et les réduire. Pour ce qui est de la santé des travailleurs, la surveillance du milieu de travail peut mettre l’accent sur plusieurs aspects dont l’ergonomie, la prévention des accidents et des maladies, l’hygiène industrielle, l’organisation du travail et les facteurs psychosociaux sur le lieu de travail, sans toutefois se limiter à ces questions ».

Source : « Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail – ILO-OSH 2001 » Bureau International du Travail (Genève) p. 24 – 2002 – (32 p.).

SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL (SST)

« Ensemble d’éléments liés ou interdépendants destinés à établir une politique et des objectifs de sécurité et de santé au travail, et à réaliser ces objectifs ».

Source : « Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail – ILO-OSH 2001 » Bureau International du Travail (Genève) p. 24 – 2002 – (32 p.).

TROUBLE

« Le trouble peut être caractérisé par l’apparition chez une ou plusieurs personnes de signes plus ou moins perceptibles qui, faute d’attention, peuvent progressivement s’aggraver jusqu’à devenir pathologiques ».

Source : « Risques psychosociaux (stress, mal-être, souffrance,...) : guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire » – Catherine BRUN – ARACT Aquitaine – 2005 – 23 p.

TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES (TMS)

« Les troubles musculosquelettiques sont des troubles de l'appareil locomoteur (membres et rachis). Ils peuvent induire une gêne fonctionnelle et des douleurs. L'activité professionnelle peut jouer un rôle dans la genèse, le maintien ou l'aggravation de ces troubles. Ils affectent principalement les muscles, les tendons et les nerfs.

Lombalgies

Ce sont des affections très courantes qui se manifestent par des douleurs localisées dans le bas du dos. Elles résultent en général d'un effort excessif, d'un mouvement brutal ou extrême, d'une chute...

Les causes sont multiples : en premier lieu, les facteurs de risques professionnels (activité physique et manutentions manuelles, vibrations, stress...), ainsi que les prédispositions personnelles (antécédents de lombalgie...) et certains facteurs présents dans les activités domestiques et les loisirs...

TMS des membres supérieurs ou inférieurs

Les troubles musculosquelettiques des membres supérieurs affectent le cou, l'épaule, le coude, le poignet et la main. Ceux des membres inférieurs sont plus rares et concernent principalement le genou. Quelle que soit leur localisation, les TMS peuvent devenir irréversibles et entraîner un handicap durable.

Les principaux facteurs de risque présents dans l'activité professionnelle sont les sollicitations biomécaniques (forte répétitivité des gestes, efforts excessifs, postures inconfortables, travail en position statique prolongée...) et le stress en lien avec l'organisation du travail.... ».

Source : « Troubles musculosquelettiques – Une épidémie à l'échelle du monde » site de l'Institut National de Recherche sur la Santé (INRS) – www.inrs.fr – Mis en ligne le 31 janvier 2012.

TROUBLES PSYCHOSOCIAUX

« Nous pouvons considérer qu'il y a troubles lorsqu'un ou plusieurs déséquilibres sont constatés chez les salariés qui se traduisent par les manifestations suivantes : stress, mal-être, inquiétude.

Ces manifestations peuvent se développer sous des formes aggravées : angoisse, souffrance, dépression, ... et peuvent donner lieu à différents types de comportements : agressivité, comportements violents, comportement d'addiction (alcool, prise de médicaments, ...).

Le champ psychosocial renvoie aux aspects psychologiques de la vie au travail ».

Source : « Risques psychosociaux (stress, mal-être, souffrance,...) : guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire » – Catherine BRUN – ARACT Aquitaine – 2005 – 23 p.

« UNITÉ DE TRAVAIL »

Nota : il s'agit d'une notion essentielle qui sert de base pour l'élaboration satisfaisante du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels.

« ... Par ailleurs, selon la circulaire DRT du 18 avril 2002 susmentionnée¹¹, « la notion « d'unité de travail » doit être comprise au sens large, afin de recouvrir les situations très diverses d'organisation du travail. Son champ peut s'étendre d'un poste de travail, à plusieurs types de postes occupés par les travailleurs ou à des situations de travail, présentant les mêmes caractéristiques. De même, d'un point de vue géographique, l'unité de travail ne se limite pas forcément à une activité fixe, mais peut aussi bien couvrir des lieux différents (manutention, chantiers, transports, etc.) ».

La notion d'unité de travail trouve donc un intérêt si elle **décrit des ensembles homogènes de situation d'exposition**¹² à des dangers. Sur la base d'une cartographie des conditions similaires d'exposition à des dangers, les unités de travail peuvent ainsi être définies et structurées. Elles constituent le cadre de l'analyse des risques dans une vision résolument **globale**. Néanmoins, ces regroupements ne doivent pas occulter les particularités de certaines expositions individuelles. A titre d'illustration, la situation particulière au regard des risques professionnels des agents handicapés doit pouvoir s'intégrer dans la démarche globale d'évaluation des risques ».

Source : circulaire DGAFP B9 n° 10-MTSF 1013277C du 18 mai 2010 relative au « Rappel des obligations des administrations d'Etat en matière d'évaluation des risques professionnels » – (p. 5) – 11 p.

VIOLENCE

1 – « Ce sont des situations où des personnes sont maltraitées, menacées ou agressées dans des circonstances liées à leur travail qui mettent explicitement ou implicitement à l'épreuve leur sécurité, leur bien-être ou leur santé ».

Source : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, citée par l'ARACT du Nord-Pas de Calais dans le module de e-learning « STRESS au travail et RPS : de quoi parle-t-on ? » de l'ANACT.

2 – « ... Différentes formes de harcèlement et de violence peuvent se présenter sur le lieu de travail. Le harcèlement et la violence peuvent :

- revêtir des formes physiques, psychologiques et/ou sexuelles ;
- constituer des incidents isolés ou des comportements plus systématiques ;
- survenir entre collègues, entre supérieurs et subordonnés ou provenir de tiers, tels que des clients, des patients, des élèves, etc. ;
- aller de manifestations mineures d'irrespect à des actes plus graves, tels que des infractions pénales, requérant l'intervention des autorités publiques...

... Le harcèlement et la violence sont l'expression de comportements inacceptables adoptés par un ou plusieurs individus et peuvent revêtir de nombreuses formes, dont certaines sont plus facilement détectables que d'autres.

L'exposition des personnes au harcèlement et à la violence peut aussi dépendre de l'environnement de travail.

¹¹. Il s'agit de la circulaire n° 6 DRT (Direction des Relations du Travail – Ministère de l'emploi et de la solidarité) du 18 avril 2002 « prise pour l'application du décret n° 2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 230-2 du code du travail et modifiant le code du travail » (22 p.) – NDR.

¹². Tous les termes en caractères gras le sont dans la circulaire – NDR.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs travailleurs ou cadres sont à plusieurs reprises et délibérément malmenés, menacés et/ou humiliés dans des situations liées au travail.

On parle de violence lorsqu'un ou plusieurs travailleurs ou cadres sont agressés dans des situations liées au travail.

Le harcèlement et la violence peuvent être le fait d'un ou de plusieurs cadres ou membres du personnel, ayant pour objectif ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne visée, de nuire à sa santé et/ou de créer un environnement de travail hostile ».

Source : Accord-cadre européen sur « le harcèlement et la violence au travail » du 15 décembre 2006 (signé le 27 avril 2007).

3 – « Au sens du BIT, la violence au travail s'entend de « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée, ou blessée dans le cadre du travail ou du fait de son travail :

- la violence au travail interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement ;
- la violence au travail externe est celle qui s'exprime entre les travailleurs (et le personnel d'encadrement) et toute personne présente sur le lieu de travail. »

Source : cité (p. 3) par l'accord sur « le harcèlement et la violence au travail » (9 p.) du 26 mars 2010.

4 – « Le harcèlement et la violence au travail s'expriment par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes (physiques, psychologiques, sexuelles), dont certaines sont plus facilement identifiables que d'autres.

L'environnement de travail peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique, ...

Les incivilités contribuent à la dégradation des conditions de travail, notamment pour les salariés qui sont en relation quotidienne avec le public, et rendent difficile la vie en commun.

Les entreprises qui laissent les incivilités s'installer, les banalisent et favorisent l'émergence d'actes plus graves de violence et de harcèlement.

Le harcèlement et la violence au travail peuvent être exercés par un ou plusieurs salariés ou par des tiers avec pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'un salarié, affectant sa santé et sa sécurité et/ou créant un environnement de travail hostile.

Les phénomènes de stress lorsqu'ils découlent de facteurs tenant à l'organisation du travail, l'environnement de travail ou une mauvaise communication dans l'entreprise peuvent conduire à des situations de harcèlement et de violence au travail plus difficiles à identifier.».

Source : accord sur « le harcèlement et la violence au travail » (9 p.) du 26 mars 2010 (Point 1).

5 – « La terminologie employée en Angleterre est très complexe et inévitablement influencée par les perspectives disciplinaires, professionnelles et politiques. En tant que concept, le terme « déviance » [« deviance » en anglais] est fortement lié à la criminologie mais il est également reconnu comme intégrant certaines transgressions non criminelles des normes sociales. Le concept de « déviance », à la fois employé dans le discours populaire et académique en Angleterre, a été largement remplacé par le concept de « comportement antisocial » [« anti-social behaviour »] (Ministère de l'Intérieur, 2004 ; Rutter et al, 1998). En Angleterre, l'utilisation du mot « violence » [« violence »] fait généralement référence à un comportement agressif ou menaçant sur le plan physique (Wright et Keetley, 2003).

Les enseignants et les établissements scolaires se concentrent majoritairement sur divers « comportements » d'élèves. Le plus souvent, ils font allusion à des comportements « perturbateurs », « hostiles » et « intimidants », ou bien le comportement observé est parfois qualifié de « provocateur ». Ces qualificatifs comportementaux sont liés à l'objet même de leur description : par exemple, le terme « perturbateur » [« disruptive » en anglais] fait référence à l'interruption du travail de l'enseignant et des autres élèves, voire même à la perturbation du bon fonctionnement de l'école ; le terme « hostile » [« disaffected »] se rapporte à divers comportements impliquant une carence affective envers l'école et peut inclure un comportement perturbateur et absentéiste. Les termes « provocateur » [« challenging »] ou « inapproprié » [« inappropriate »] sont également employés par les enseignants pour définir la façon dont un comportement les affecte ou agit sur le milieu scolaire. Le comportement « intimidant » [« bullying »] constitue un point d'intérêt majeur et spécifique pour la recherche et les campagnes sur le comportement des élèves. L'intimidation est habituellement perçue comme un sous-ensemble particulier des comportements agressifs et violents. La nature particulièrement sérieuse de certains actes d'intimidation a conduit Hall et Hayden (2007) à ouvrir le débat sur l'éventualité de conceptualiser certaines formes d'intimidation comme « crimes de haine » [« hate crime »].

Ce compte-rendu a pour vocation de traiter les recherches-clés menées sur les divers comportements problématiques (indiqués sur la Figure 1) et qui, réunies, constituent l'ensemble des recherches disponibles sur la « déviance » et la « violence » dans les écoles anglaises. En lisant ce compte-rendu, il convient de garder à l'esprit que les frontières entre les comportements qui enfreignent les normes sociales ou les règles et ceux qui enfreignent le droit pénal, ont tendance à s'effacer ces dernières années en Angleterre...

... Il existe plusieurs façons possibles de tenter d'évaluer l'ampleur du problème posé par un comportement « déviant et violent » à l'école : en effet, certains comportements

de ce type pourraient être perçus comme criminels, d'autres pourraient être envisagés comme antisociaux, ou bien encore simplement considérés comme faisant partie du processus de développement du sujet, au cours duquel ce dernier cherche à connaître les limites de l'adulte...

... (Une) étude (menée par Boxford en 2006) confirme l'importance du climat scolaire (lequel englobe l'esprit de l'établissement scolaire, le respect de l'autorité et l'intérêt des parents pour l'enseignement)...

... À l'échelle des établissements scolaires, l'esprit de l'établissement (« school ethos ») a tout d'abord été reconnu dans l'étude fondatrice de Rutter et al. (1979) comme exerçant une influence importante sur le comportement des élèves et, plus particulièrement, sur la délinquance...

... Les approches globales des établissements scolaires conduisent à reconnaître que l'esprit de l'établissement et le climat scolaire sont cruciaux lors de la promotion des comportements positifs...

Source : « Déviance et violence dans les écoles » – Carol Hayden, Institute of Criminal Justice Studies, University of Portsmouth (IJVS) – International Journal on Violence and School, n° 9, Septembre 2009.

6 – « ... Dans la littérature scientifique, la définition du concept de violence est loin d'être une évidence. Le fait qu'une définition du concept ne puisse pas faire l'économie ni du versant objectif (lié aux faits) ni de celui subjectif (lié aux individus) peut constituer une explication. Une définition de la violence par le versant objectif (la qualification et la quantification des faits) peut apparaître insuffisante à deux égards. Le premier est celui du risque de la non exhaustivité des faits : des insuffisances managériales, des omissions (« non-faits), des inactions ou encore des divergences peuvent constituer des violences sans pour autant qu'elles soient qualifiables in situ. Ensuite, se pose le problème des normes. Pour définir des faits comme violents ou non, il faut avoir défini des repères normatifs. Or, ceux-ci varient en fonction des individus, des époques, des lieux, des structures sociales si bien que « la violence dans son exercice et dans sa perception est socialement, spatialement et temporellement contextualisée » (Bodin, 2001, 11). Ces limites nous invitent alors à adopter une approche plus phénoménologique du concept et à définir la violence comme « ce que l'individu définit comme tel » (Debarbieux, 1990)...

... De nombreux travaux se sont intéressés à cet aspect en cherchant à identifier un « effet établissement » : ainsi, la politique et les pratiques pédagogiques, la cohérence entre les équipes pédagogiques, éducatives et de direction, le climat scolaire, l'ouverture sur l'environnement proximal (Moignard, 2006) ainsi que le style de direction ont été repérés comme des facteurs déterminants dans l'évaluation du niveau de violence d'une institution scolaire...

... Si la définition de la violence pose problème (Blaya, 2006 ; Carra, 2009b), c'est néanmoins lorsqu'elle est appréhendée de manière empirique (c'est-à-dire par la qualification et la quantification des faits) qu'elle fait le plus consensus chez les spécialistes de l'institution scolaire. Deux types de violence à l'école peuvent en effet être

repérés : les faits graves dont la qualification pénale est évidente constituent le premier type. Ils sont largement diffusés par les médias et alimentent les discours sensationnels liés à cette problématique. Les atteintes les plus « dures » restent cependant exceptionnelles (Debarbieux, 1996 ; Carra et Sicot, 1997 ; Galand et al., 2004 ; Gottfredson et al., 2005) et ne sont le lot que d'établissements isolés. Les petites violences quotidiennes faites d'incivilités constituent le deuxième type. **Elles sont, comme le souligne Blaya (2006), un ensemble de faits cumulés, pénalisables ou non, de petits délits ou infractions non pris en compte qui, répétés, induisent dans le milieu scolaire une impression de désordre, un sentiment de non respect. Ces violences reposant sur des « échanges verbaux, des petits manquements au code de conduite établi par les équipes éducatives ou des difficultés relationnelles » (Galand et al., 2004) sont largement répandues dans le système scolaire quel que soit l'établissement (Debarbieux, 2003). Ce sont ces micro-violences (Debarbieux et al., 1999) c'est-à-dire « ces petits manquements répétitifs et non les faits graves isolés, qui semblent avoir le plus d'impact sur la qualité de vie à l'école » (Galand et al., 2004) si bien que c'est seulement 7 % des enseignants du second degré qui se disent « très satisfaits de l'exercice de leur métier par rapport à l'idée qu'ils en avaient »...**

Source : « Violence à l'école : vers une responsabilité fonctionnelle des institutions scolaires » – Joing Isabelle (Laboratoire RELACS ER3S, Université de Lille), Mikulovic Jacques (Laboratoire RELACS ER3S, Université de Lille), Bui-Xuan Gilles, Laboratoire RELACS ER3S (Université de Lille) – International Journal on Violence and School, n° 11 septembre 2010.