



**Démarche d'enquête paritaire
du CHSCT concernant les suicides
ou les tentatives de suicide**

L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)

Dans le domaine de la prévention des risques professionnels, l'INRS est un organisme scientifique et technique qui travaille, au plan institutionnel, avec la CNAMTS, les CARSAT, CRAM, CGSS et plus ponctuellement pour les services de l'État ainsi que pour tout autre organisme s'occupant de prévention des risques professionnels.

Il développe un ensemble de savoir-faire pluridisciplinaires qu'il met à la disposition de tous ceux qui, en entreprise, sont chargés de la prévention : chef d'entreprise, médecin du travail, CHSCT, salariés.

Face à la complexité des problèmes, l'Institut dispose de compétences scientifiques, techniques et médicales couvrant une très grande variété de disciplines, toutes au service de la maîtrise des risques professionnels.

Ainsi, l'INRS élabore et diffuse des documents intéressants l'hygiène et la sécurité du travail : publications (périodiques ou non), affiches, audiovisuels, multimédias, site Internet... Les publications de l'INRS sont distribuées par les CARSAT.

Pour les obtenir, adressez-vous au service Prévention de la caisse régionale ou de la caisse générale de votre circonscription, dont l'adresse est mentionnée en fin de brochure.

L'INRS est une association sans but lucratif (loi 1901) constituée sous l'égide de la CNAMTS et soumise au contrôle financier de l'État. Géré par un conseil d'administration constitué à parité d'un collègue représentant les employeurs et d'un collègue représentant les salariés, il est présidé alternativement par un représentant de chacun des deux collèges. Son financement est assuré en quasi-totalité par le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), les caisses régionales d'assurance maladie (CRAM) et caisses générales de sécurité sociale (CGSS)

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail, les caisses régionales d'assurance maladie et les caisses générales de sécurité sociale disposent, pour participer à la diminution des risques professionnels dans leur région, d'un service Prévention composé d'ingénieurs-conseils et de contrôleurs de sécurité. Spécifiquement formés aux disciplines de la prévention des risques professionnels et s'appuyant sur l'expérience quotidienne de l'entreprise, ils sont en mesure de conseiller et, sous certaines conditions, de soutenir les acteurs de l'entreprise (direction, médecin du travail, CHSCT, etc.) dans la mise en œuvre des démarches et outils de prévention les mieux adaptés à chaque situation. Ils assurent la mise à disposition de tous les documents édités par l'INRS.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'INRS, de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction, par un art ou un procédé quelconque (article L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle). La violation des droits d'auteur constitue une contrefaçon punie d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 300 000 euros (article L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle).

Démarche d'enquête paritaire du CHSCT concernant les suicides ou les tentatives de suicide

Guy Peissel-Cottenaz, INRS

Avec la collaboration de :

Sandrine Guyot, INRS

Valérie Langevin, INRS

Sandy Basile, INRS

Et :

Adeline Cher, CARSAT Nord-Est

Didier Carton, CRAMIF



INTRODUCTION

5

Contexte institutionnel et réglementaire

6

Types d'enquêtes susceptibles d'être menées après le suicide ou la tentative de suicide d'un salarié

7



LA DÉMARCHE D'ENQUÊTE DU CHSCT

8

Étape 1

Vote d'une résolution par le CHSCT mandatant une délégation d'enquête paritaire

10

Étape 2

Validation des principes de l'enquête par la délégation d'enquête

13

Étape 3

Recueil d'informations et identification des personnes à interviewer

15

Étape 4

Élaboration du guide d'entretiens et réalisation des entretiens

17

Étape 5

Classement des informations recueillies (entretiens et documents) par facteurs de risque

19

Étape 6

Analyse et synthèse du contenu des entretiens et des documents recueillis

20

Étape 7

Hiérarchisation des facteurs de risques professionnels

24

Étape 8

Proposition de mesures de prévention

26

Étape 9

Présentation du rapport en réunion de CHSCT

27



ANNEXES

29

Annexe 1

Exemple de guide d'entretiens

30

Annexe 2

Exemple de support pour organiser les informations

33

Annexe 3

Rappel réglementaire et obligations de l'employeur

34

Annexe 4

Dispositions du code pénal applicables en cas de suicide ou de tentative de suicide

37

Annexe 5

Exemple de plan de rapport d'enquête

38

Annexe 6

Liste de facteurs de risques psychosociaux au travail

39



INTRODUCTION

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation de choc pour l'ensemble de l'entreprise. Cet acte, d'une violence extrême, laisse souvent les différents acteurs de l'entreprise dans le désarroi. D'autant plus lorsqu'il existe la présomption d'un lien avec le travail. Pour chacun, ce désarroi va s'exprimer différemment : imputation de l'acte à des fragilités individuelles ou à des problèmes dans la sphère privée, réticences à revenir sur un événement anxiogène...

Il pousse plus souvent au déni du geste suicidaire qu'à son analyse. Or, cette phase d'analyse est essentielle pour en comprendre les motivations professionnelles et permettre la mise en place d'une démarche de prévention adaptée.

Face à une telle situation, l'employeur devra ainsi, dans un premier temps, prendre les mesures conservatoires nécessaires pour, d'une part, protéger le salarié qui a tenté de se suicider et, d'autre part, préserver les collègues du salarié et, plus largement, son environnement professionnel. Puis, dans un second temps, il reviendra à l'employeur, en lien avec le CHSCT, de faire une analyse approfondie de cet événement au travers d'une expertise et/ou d'une démarche d'enquête paritaire afin de prendre les mesures de prévention appropriées, ceci n'empêchant pas de conduire une démarche diagnostic plus globale ultérieurement (voir *Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention*, ED 6011, INRS). Etant donné la gravité de la situation que manifeste l'acte suicidaire, il est nécessaire de traiter d'abord cet événement avant de procéder à des analyses plus globales que requiert le diagnostic.

→ CONTEXTE INSTITUTIONNEL ET RÉGLEMENTAIRE

Il convient de rappeler que le premier acteur de la prévention des risques professionnels au sein de l'entreprise est l'employeur. C'est à ce dernier qu'incombe la mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. La jurisprudence en fait même une obligation de sécurité de résultat.

La démarche de prévention, qui s'impose à l'employeur, nécessite une large association des instances représentatives du personnel, et spécialement du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), à l'élaboration d'une stratégie de prévention efficace dans l'entreprise.

Le CHSCT doit réaliser des enquêtes en matière d'accidents de travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel (code du travail, art. L. 4612-5) ou fait pratiquer des expertises après la constatation dans l'établissement d'un risque grave, révélé ou non par un accident de travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel (code du travail, art L. 4614-12).

En cas de suicide ou de tentative de suicide d'un salarié sur le lieu de travail ou sur le trajet entre le domicile et le travail, l'employeur doit procéder à une déclaration de l'événement en accident de travail.

Pour un suicide ou une tentative de suicide survenant hors du lieu et/ou hors du temps de travail, une déclaration pourra être faite s'il est établi que l'accident est survenu par le fait du travail (fondée notamment sur des indices laissés par le salarié (lettre), ou des informations données par des collègues...).

Dans ce cas, la présomption d'imputabilité au travail ne joue pas. Il appartient en effet à la victime ou à ses ayants droit de prouver le lien entre l'acte et le travail.

Dans ces situations, différentes enquêtes peuvent être conduites par les acteurs institutionnels, avec leurs finalités propres. L'enquête qui peut être réalisée par le CHSCT s'inscrit dans le cadre de ses missions : il peut notamment voter la création d'une délégation d'enquête prévue aux articles L. 4612-5 et R. 4612-2¹ du code du travail.

L'objectif de ce document est de proposer au CHSCT une démarche d'enquête paritaire répondant au cadre légal de la délégation d'enquête.

Dans une affaire, un salarié, qui subissait une pression constante de sa hiérarchie sur le volume de travail à réaliser et sur la rapidité d'exécution, avait tenté de se suicider à son domicile, pendant un arrêt de travail. Les juges ont considéré que les preuves rapportées par la victime étaient en relation directe avec le travail : témoignages de salariés faisant état du climat lourd dans l'entreprise et des relations conflictuelles entre la victime et l'employeur, attestation du médecin relatant les propos du salarié sur ses conditions de travail, témoignage de la sœur du salarié évoquant son intention de mettre fin à ses jours, arrêt de travail pour syndrome dépressif (Cour de cassation, 22 février 2007, n°05-13.771).

1. Art. L. 4612-5 du code du travail : le CHSCT réalise des enquêtes en matière d'AT-MP.

Art. R. 4612-2 du code du travail : les enquêtes du CHSCT en cas d'AT-MP sont réalisées par une délégation comprenant au moins l'employeur ou un représentant désigné par lui et un représentant du personnel siégeant à ce comité.



TYPES D'ENQUÊTES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE MENÉES APRÈS LE SUICIDE OU TENTATIVE DE SUICIDE D'UN SALARIÉ

- L'enquête pénale a pour objet de clarifier les faits et le contexte de l'événement afin de permettre au procureur de la République d'apprécier l'opportunité de poursuivre ou non pénalement le(s) responsable(s). L'enquête pénale est conduite par les services de police ou de gendarmerie, dépêchés par le procureur de la République, notamment suite à une plainte des ayants droit. La complexité de ce type d'événement peut amener le procureur de la République à saisir le juge d'instruction pour instruire le dossier.
- L'enquête de l'inspection du travail a pour objet de réaliser des constats, de recueillir des faits, des éléments, des témoignages et de constater les infractions par des procès-verbaux afin de les transmettre pour signalement au procureur de la République. Il ne revient pas à l'agent de contrôle de procéder à une analyse du geste suicidaire. En revanche, il lui appartient de rechercher les indices d'un éventuel lien de causalité entre ce geste et les conditions de travail du salarié.
- L'enquête réalisée par la CPAM vise à déterminer le caractère professionnel de l'acte suicidaire, et conduit éventuellement à la réparation du suicide ou de la tentative de suicide au titre de la législation sur les accidents du travail-maladies professionnelles (AT-MP).
- L'enquête réalisée par la CARSAT/CRAM/CGSS vise à mettre en évidence les facteurs de risque relevant du travail pour « inviter l'employeur à prendre toutes mesures justifiées de prévention » (article L. 422-4 du code de la sécurité sociale).
- L'enquête du CHSCT, prévue par l'article L. 4612-5 du code du travail, a pour objet d'analyser les accidents du travail, les maladies professionnelles ou à caractère professionnel, en vue de les prévenir.



LA DÉMARCHE D'ENQUÊTE DU CHSCT

Les moyens mis à la disposition du CHSCT

Face à un suicide ou une tentative de suicide, le CHSCT, pour mener à bien les missions qui lui incombent, peut à la fois recourir à une expertise CHSCT au sens de l'article L. 4614-12 du code du travail² et/ou décider de la mise en place d'une délégation d'enquête interne (DE). Ces deux approches peuvent se compléter utilement. En ce sens, les éléments mis au jour grâce à l'enquête menée par le CHSCT peuvent légitimer dans un second temps le recours à l'expert, pour une analyse plus globale sur l'organisation.

Néanmoins, ce choix implique différemment les membres du CHSCT envers l'événement et son analyse.

Dans le cas du recours à un expert agréé, le CHSCT confie l'analyse de l'événement à un cabinet de consultants extérieurs à l'entreprise. Dans le cas de la délégation d'enquête, ce sont des membres du CHSCT qui réalisent eux-mêmes l'analyse, appuyés méthodologiquement par un préventeur institutionnel (CARSAT/CRAM/CGSS notamment).

L'intérêt du recours à la délégation d'enquête

En choisissant de recourir à une délégation d'enquête, le CHSCT prend directement en charge la question du suicide au travers de la recherche des facteurs liés au travail. Son analyse approfondie permet de débattre de la place du travail dans la survenue du suicide afin de prendre les mesures nécessaires pour qu'un tel événement ne se reproduise pas. Cette démarche en interne favorise l'appropriation des résultats par l'ensemble des membres du CHSCT.

Pour les salariés de l'entreprise, cette démarche d'enquête réalisée par le CHSCT dans un cadre paritaire bien défini par les représentants du personnel et les représentants de la direction, témoigne de l'engagement de l'employeur à analyser et tirer les enseignements de l'événement.

Elle permet en outre de prendre acte par les membres du CHSCT de l'impact émotionnel suscité par l'événement, en favorisant l'expression des salariés grâce aux garanties apportées par les principes négociés de l'enquête (voir ci-après).

Par ce travail d'enquête, la légitimité des membres du CHSCT se trouve favorisée et renforcée.

2. Art. L. 4614-12 du code du travail : Recours à un expert agréé lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel, est constaté dans l'établissement.

Les différentes étapes de la démarche d'analyse de suicide ou de tentative de suicide dans le cadre de la délégation d'enquête (DE)

La législation précise le cadre de l'enquête menée par le CHSCT et les moyens qu'il a à sa disposition. En revanche, elle ne fixe pas les conditions de déroulement d'une enquête CHSCT. Cette enquête aura vocation à recueillir des faits sur l'accident, d'en rechercher les causes professionnelles ou liées au travail et de proposer des mesures de prévention. La démarche d'enquête proposée ici est composée de plusieurs étapes :

- **Étape 1** Le CHSCT vote une résolution mandant une « délégation d'enquête » (DE) paritaire.
- **Étape 2** La DE valide les principes de l'enquête.
- **Étape 3** La DE recueille les diverses informations relatives à l'activité du salarié et à son contexte professionnel et identifie les personnes qu'elle souhaite interviewer dans le cadre d'entretiens individuels.
- **Étape 4** La DE élabore le guide d'entretiens et réalise les entretiens.
- **Étape 5** La DE classe le contenu des entretiens et des documents recueillis par facteurs de risques psychosociaux.
- **Étape 6** La DE analyse et synthétise le contenu de ces entretiens et des documents recueillis.
- **Étape 7** La DE évalue l'impact des facteurs de risques psychosociaux dans le geste suicidaire et hiérarchise ces facteurs.

- **Étape 8** La DE propose des mesures de prévention.
- **Étape 9** La DE présente son rapport et ses conclusions en réunion extraordinaire de CHSCT.

Chacune de ces étapes est décrite de façon détaillée ci-après. Cette démarche d'enquête donne lieu à un rapport à l'intention du CHSCT.

Dans cette démarche, la tentative de suicide est abordée au même titre que le suicide. Dans le cas de cette dernière, la difficulté réside dans la place que peut (doit) prendre la personne victime dans l'enquête, et qui dépend notamment de son état de santé, de sa capacité et de sa volonté à s'exprimer sur les raisons de son acte.

L'enquête conduite par le CHSCT se distingue fondamentalement de « l'autopsie psychologique »³, car elle ne considère dans son analyse que les déterminants liés au travail et non le profil psychologique de la victime. Les membres de la délégation d'enquête n'ont pas de compétence en matière de psychologie clinique ou de psychiatrie.

3. *Définition de l'autopsie psychologique (INSERM 2008)* : « L'autopsie psychologique vise à identifier les facteurs de risque, les événements précipitant ainsi que les interactions complexes entre les différents facteurs susceptibles d'être impliqués dans le geste suicidaire. Son principe repose sur l'analyse rétrospective du parcours psychologique, social et médical de sujets décédés par suicide ». Il s'agit d'une approche statistique et non pas clinique.



ÉTAPE 1 VOTE D'UNE RÉOLUTION PAR LE CHSCT MANDATANT UNE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE PARITAIRE

Suite à la survenue d'un suicide ou d'une tentative de suicide d'un salarié de l'entreprise, le président du CHSCT convoque un CHSCT extraordinaire, dont la tâche essentielle, à côté de la prise en charge nécessaire des collègues en souffrance, consiste à voter formellement la création d'une délégation d'enquête, sa composition, sa mission et ses moyens.

● Sa composition

Le code du travail prévoit que cette délégation soit constituée de façon paritaire de membres représentants de la direction et de membres représentants du personnel au CHSCT. Le médecin du travail, l'infirmier(ère) et l'assistante sociale de l'entreprise peuvent faire partie de cette délégation. La DE devra se faire aider par un intervenant extérieur, notamment un ingénieur conseil ou un contrôleur de sécurité de la CARSAT (ou CRAM/CGSS). Celui-ci, outre l'aide méthodologique et les informations sur les facteurs de risques psychosociaux qu'il apporte, garantit, par sa présence, la qualité du dialogue social au sein de la DE.

● Ses missions

Cette délégation a pour mission de mettre au jour les éventuels facteurs professionnels intervenant dans le geste du salarié afin de proposer des mesures de prévention.

La délégation ne statue pas sur l'« imputabilité » du suicide au travail, qui permet au salarié ou à ses ayants droit de faire valoir leurs droits au titre de la réparation AT-MP (accident du travail et maladie professionnelle). Ce rôle appartient à la CPAM pour toutes les entreprises relevant du régime général de la Sécurité sociale (suicide ou tentative de suicide reconnu comme accident du travail ou maladie professionnelle), ou de la Commission de réforme pour les fonctionnaires (reconnaissance en tant qu'« accident de service »).

Cependant, de toute évidence, le rapport rédigé par la délégation d'enquête peut constituer un élément important permettant à l'échelon administratif de décider de l'imputabilité ou non du suicide « au travail » ou « au service ».



● Ses attributions et moyens

Cette délégation doit avoir l'autorité et les moyens nécessaires pour pouvoir fonctionner de façon autonome (art. L. 4614-6). Elle garantit la confidentialité des informations dont elle a connaissance. Elle communique auprès du CHSCT et du personnel sur son rôle et l'avancée de ses travaux. Elle informe la personne ayant attenté à sa vie et les ayants droit qu'elle va conduire une enquête au sein de l'entreprise.

Une fois la création de la délégation d'enquête votée, le président du CHSCT informe l'ensemble des salariés de l'entreprise de la mise en place de cette DE par les voies qu'il juge appropriées. Il montre ainsi la volonté de l'entreprise et de sa direction d'acter la gravité de l'événement, et sa détermination à l'analyser pour en tirer des mesures de prévention.

QUELQUES CONDITIONS POUR LA RÉUSSITE DE LA DÉMARCHE

→ La désignation de représentants de la direction à la DE avec un pouvoir réel de décision

Il est important que les représentants de la direction dans la DE soient des cadres dirigeants : en effet, leur autorité hiérarchique leur permettra de prendre des décisions (sur le déroulement de l'enquête, l'accès aux documents...) sans devoir en référer systématiquement à un niveau supérieur, et d'engager la direction de l'entreprise dans le choix et la mise en œuvre des préconisations.

→ La désignation de représentants du personnel expérimentés et investis

Il est souhaitable que les représentants du personnel soient des élus confirmés, motivés et expérimentés, notamment dans la conduite d'enquêtes et d'entretiens, et qu'ils connaissent bien l'entreprise.

→ Le temps nécessaire pour se consacrer à la démarche

Mener ce type de démarche prend du temps, évalué entre 10 et 15 jours, comprenant le travail en commun dans le cadre de la DE, et le temps consacré à la rédaction proprement dite de l'analyse et des préconisations. Ce temps peut s'étaler sur plusieurs semaines ou mois en fonction des disponibilités de chacun.

EXEMPLE DE
« DÉCLARATION »
D'UNE DIRECTION
D'ENTREPRISE
AU PERSONNEL
SUITE À UN SUICIDE

Lettre à l'ensemble du personnel

Tours, le 18 janvier ...

L'ensemble de notre communauté de travail a été profondément affecté par le suicide de Christophe L. le 05 janvier dernier. Le fait qu'il se soit donné la mort sur son lieu de travail ne manque pas de nous interpeller.

C'est la raison pour laquelle j'ai immédiatement convoqué le CHSCT en réunion extraordinaire ce jour. Cette réunion, qui s'est tenue dans la solennité et un esprit constructif, a débouché sur la mise en place d'une délégation d'enquête qui est chargée de répondre aux interrogations suivantes :

- Quels sont les facteurs d'ordre professionnel qui auraient pu conduire M. L. à commettre son geste ?*
- Quels sont les moyens qui pourraient être mis en place pour mieux détecter, et pour prévenir ce genre de situation, en complément des mesures existantes ?*

Cette délégation a été constituée de la façon suivante :

En leur qualité de membres du CHSCT, deux représentants du personnel , M. ... et Mme ..., deux représentants de la direction, MM. ..., Mme ... médecin du travail et Mme ... assistante sociale. Cette délégation pourra faire appel à un expert externe pour tout appui méthodologique, lié notamment à la conduite d'entretiens.

Les entretiens pourront concerner à la fois les collègues directs de M. L., des membres des services fonctionnels, des représentants de la ligne hiérarchique et de l'équipe de direction. Des entretiens avec des personnes externes ayant eu des relations professionnelles avec M. L. pourront être envisagés, si la délégation l'estime nécessaire.

Les travaux et entretiens menés par la délégation resteront par nature confidentiels.

Aucun délai précis n'a été fixé, la délégation prendra le temps nécessaire à la bonne réalisation de sa mission. À l'issue de ses travaux, la délégation établira un rapport qui donnera lieu à restitution lors d'une nouvelle réunion du CHSCT, instance qui proposera notamment un plan d'actions spécifiques.

L'ensemble du personnel de l'entreprise sera tenu informé, tant des résultats de l'enquête – dès lors qu'ils ne relèvent pas d'informations à caractère confidentiel – que du plan d'actions qui en résultera.

Bien sincèrement,

Le directeur général, président du CHSCT

ÉTAPE 2 VALIDATION DES PRINCIPES DE L'ENQUÊTE PAR LA DÉLÉGATION D'ENQUÊTE

La démarche proposée s'appuie sur 10 principes de base indissociables, garants du sens de l'analyse réalisée par la délégation d'enquête, de sa rigueur et de son éthique. Ils fixent le cadre et les règles dont se dote la délégation d'enquête pour mener à bien sa mission. Aussi, avant de débiter le travail d'enquête, les membres de la DE doivent débattre et se mettre d'accord sur ces principes.

● 1^{er} principe

L'enquête appréhende le suicide ou la tentative de suicide comme un événement pluricausal, à l'instar des accidents du travail. Il est l'aboutissement de conjonctions de différents facteurs, individuels et professionnels. L'enquête visera à mettre en évidence les différents facteurs professionnels qui

apparaissent susceptibles d'être en cause dans le geste suicidaire. Les facteurs individuels pourront être signalés aux enquêteurs mais ils ne seront pas retenus dans l'analyse.

● 2^e principe

L'enquête est centrée exclusivement sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles de la victime. Son objectif est d'aboutir à l'élaboration de mesures de prévention visant à éviter la reproduction d'un tel événement, et à réduire ou à supprimer les facteurs professionnels identifiés.

Le travail de la commission est centré exclusivement sur l'analyse de l'activité de M. K. et de ses contraintes, et des liens éventuels avec le geste suicidaire. Ceci est une condition nécessaire pour pouvoir répondre à la deuxième mission assignée à la commission, à savoir produire des mesures de prévention dans le cadre professionnel.

EXTRAIT
D'UN RAPPORT
D'ENQUÊTE

EXTRAIT
D'UN RAPPORT
D'ENQUÊTE

La commission adhère à une conception pluricausale de l'accident pour tenter de comprendre l'acte par lequel M. T. a mis fin à ses jours. Elle estime qu'au moins trois dimensions essentielles ont interagi pour produire le terrain psychologique permettant de réaliser cet acte : vie privée, état de santé et vie professionnelle. Cependant, si la commission a eu connaissance de certains éléments concernant la vie privée du salarié, ainsi que ceux concernant sa santé dans le cadre d'entretiens individuels, elle n'a volontairement approfondi que la dimension professionnelle, à la fois pour des raisons déontologiques et pour des raisons d'efficacité dans la recherche de mesures de prévention. En aucun cas, la commission n'a exploité les données concernant la vie privée du salarié. La commission ne prétend pas expliquer cet acte : la motivation ultime du salarié, découlant de son expérience fondamentalement intime et subjective, restant dans l'ombre.

● 3^e principe

L'enquête repose sur la mise en évidence de « faits », d'éléments objectifs, et non sur des interprétations ou des jugements de valeurs ; les enquêteurs devront s'en tenir à un enregistrement descriptif, sans porter de jugements de valeur.

● 4^e principe

L'enquête ne prendra pas en considération, ni n'exploitera des informations et données relevant de la vie privée et familiale du salarié : état de santé, personnalité et psychologie de la victime, vie intime, vie conjugale. Plus largement, tout élément ou dossier clairement identifié comme étant personnel sur le lieu de travail ne doit faire l'objet d'aucune investigation⁴.

L'enquête doit donc laisser de côté les facteurs personnels, tout en considérant que la vie privée et la vie professionnelle interagissent en permanence l'une sur l'autre (idée de circularité).

Elle se distingue ainsi de « l'autopsie psychologique » (voir p. 9).

La DE n'a pas vocation à élucider l'acte suicidaire, qui reste foncièrement énigmatique, en ce qu'il engage toute l'histoire du sujet, son vécu et sa subjectivité.

● 5^e principe

L'enquête ne s'inscrit pas dans une approche juridique de recherche de responsabilités. La délégation n'est pas habilitée à le faire, seuls les ayants droit peuvent déclencher ce type de procédure pénale. Le juge, éventuellement saisi, pourra s'appuyer sur le compte-rendu d'enquête réalisé par la délégation.

● 6^e principe

Au travers du rapport, l'enquête peut fournir des éléments permettant à la Caisse primaire d'assurance maladie ou à la Commission de réforme (pour la fonction publique) de rendre un avis sur une éventuelle imputabilité au travail du suicide ou de la tentative. Mais la DE n'est pas habilitée à statuer sur ce point.

● 7^e principe

Les volets « diagnostic » et « proposition de mesures de prévention » constituent des activités bien séparées : la DE réalise d'abord une enquête approfondie sur la base de l'analyse des éléments matériels concernant l'activité de la victime et des entretiens semi-directifs auprès des personnes ciblées, puis établit des préconisations étayées sur la base de l'analyse dans un but de prévention.

● 8^e principe

La DE rend compte de son travail devant le CHSCT qui en débat, décide des suites à donner et vote l'ensemble du rapport d'enquête (analyse et préconisations). Le CHSCT doit décider également des modalités et des conditions de diffusion du rapport (ou de parties du rapport) aux membres du personnel. Le CHSCT peut communiquer le rapport à d'autres personnes qui en font la demande : les ayants droit, un avocat... La diffusion du rapport à la CPAM est « de droit ».

● 9^e principe

Les membres de la DE sont astreints à un devoir de confidentialité sur l'ensemble des données collectées (art. L. 4614-9). Néanmoins, la DE peut communiquer sur l'avancée des travaux (rédaction du guide d'entretiens, réalisation des entretiens...) auprès de l'ensemble du personnel, aux moments où elle le juge nécessaire et opportun.

● 10^e principe

Les salariés appelés à s'exprimer devant la DE le font sur la base du volontariat. Ils ne peuvent être contraints de le faire s'ils ne le souhaitent pas. Il est donc nécessaire d'informer les salariés qu'aucune sanction ne pourra être prise à leur encontre en cas de refus de participer aux interviews ou en raison des propos qu'ils y auraient tenus. Cette disposition couvre également les membres de la DE, notamment les représentants du personnel. Le principe de « non préjudice général » doit ainsi être respecté.

4. Articles 9 du code civil et 226-1 du code pénal.

ÉTAPE 3 RECUEIL D'INFORMATIONS ET IDENTIFICATION DES PERSONNES À INTERVIEWER

En premier lieu, la délégation d'enquête établit la liste des informations utiles concernant l'activité de travail du salarié et son contexte professionnel : nature du poste occupé, entretiens annuels, fiches de notation, relevé des heures travaillées, relevé de carrière. L'accès à l'ordinateur professionnel de la victime et à son courrier électronique ou postal doit faire l'objet d'une discussion par la délégation. Dans tous les cas, les éléments identifiés comme personnels ne peuvent faire l'objet de recherche par la DE (par exemple, agenda privé, téléphone et « blackberry » personnel, dossiers étiquetés « personnel » sur ordinateur professionnel...).

En second lieu, la DE identifie les personnes qu'elle souhaite interviewer (collègues, hiérarchie, mais aussi éventuellement personnes extérieures à l'entreprise) et qui peuvent apporter un témoignage sur les circonstances immédiates de l'événement, sur l'activité de l'agent (nature, spécificités, évolutions) et, éventuellement, sur sa perception de la vie professionnelle. Ces salariés seront informés des missions de la DE, du caractère volontaire des entretiens individuels et de la confidentialité de leur propos lors de la restitution des conclusions de l'enquête.

EXEMPLE DE DOCUMENTS DE TRAVAIL ANALYSÉS PAR UNE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE

*Agenda professionnel annuel de M. K.
Décomptes d'heures d'activité de M. K.
Cartographie des zones d'activité de M. K.
Carnet de bord du véhicule de service*

*Historique des formations suivies
Fiches d'entretien annuel individuel d'évaluation sur plusieurs années
Mail émanant du chef de site définissant une consigne de travail
Proposition du tableau d'avancement du directeur d'agence et des organisations syndicales*

*Comptes rendus du comité de direction du site
Registre d'hygiène et de sécurité du site
Document unique d'évaluation des risques professionnels
Mail de soutien d'une collègue de M. K.
Témoignage écrit de la veuve de M. K.*



**EXEMPLE DE
LETTRE ADRESSÉE
AUX PERSONNES
SOLLICITÉES POUR
TÉMOIGNER DEVANT
LA DÉLÉGATION
D'ENQUÊTE**

Dijon, le ...

OBJET : Enquête du CHSCT suite au décès de M. R.

Comme vous le savez sans doute, le CHSCT, réuni en session extraordinaire, a décidé, sur demande des membres représentant les personnels, de constituer une délégation d'enquête afin de rechercher et d'analyser dans quelles mesures l'environnement professionnel de M. R. aurait pu contribuer à son suicide.

Cette commission d'enquête est composée à parité de deux membres représentant les personnels, de deux membres représentant la direction, de l'assistante de service social et du médecin du travail. Un préventeur institutionnel, spécialiste des risques psychosociaux, nous apportera son concours.

La délégation a décidé de travailler sous forme d'entretiens individuels d'une durée d'une heure, une heure trente environ, avec chacun des collègues de travail de M. R. ainsi que d'autres personnes pouvant apporter un éclairage sur la situation professionnelle de M. R. Naturellement, ces entretiens sont basés exclusivement sur le volontariat et auront un caractère strictement confidentiel ; les membres de cette commission d'enquête étant tenus à une obligation totale de réserve et de confidentialité.

Ces entretiens auront lieu les mardi 19 janvier, mercredi 20 janvier et jeudi 21 janvier à ..., dans les locaux de ...

Si vous êtes volontaires, merci de prendre contact avec M. X, membre de la DE

Le responsable des ressources humaines

ÉTAPE 4 ÉLABORATION DU GUIDE D'ENTRETIENS ET RÉALISATION DES ENTRETIENS

Concevoir un guide d'entretiens est un préalable nécessaire pour s'assurer d'un même mode de questionnement pour chaque interview réalisée. Son utilisation assurera l'homogénéité des entretiens et facilitera ensuite le travail de synthèse du contenu des entretiens. Ce guide peut être établi à partir d'une liste de facteurs de risques psychosociaux dans le travail. Plusieurs catégorisations de facteurs de risque existent auxquelles la DE peut se référer :

- les indicateurs de facteurs de risques psychosociaux au travail⁵,
- la catégorisation INRS des facteurs de stress⁶,
- les quatre facteurs proposés dans le modèle « tension-régulation » de l'ANACT⁷.

À titre d'exemple, la liste suivante a été utilisée lors du développement de la démarche présentée ici :

Les exigences liées au travail et à l'emploi

- les contraintes liées au poste de travail,
- la soutenabilité, la pérennité de l'emploi,
- la conciliation vie professionnelle et vie hors travail.

Les ressources organisationnelles

- l'autonomie ou la latitude décisionnelle,
- le développement des compétences,
- la reconnaissance au travail,
- le soutien social.

La souffrance éthique

- les valeurs de métiers,
- l'identité professionnelle.

La violence au travail

- les conflits ou violence interne,
- les conflits ou violence externe.

Ces facteurs ne sont pas exhaustifs. Ils peuvent être complétés par d'autres qui sembleraient importants aux membres de la DE.

Pour chaque question du guide, on cherchera à établir s'il y a eu une évolution au cours du temps de ce facteur de risque et si la situation du salarié se distinguait de celle de ses collègues.

Un exemple de guide d'entretiens est présenté en annexe 1, sachant qu'il doit nécessairement être adapté à chaque situation analysée et, éventuellement, complété par d'autres questions, issues notamment de l'analyse des documents réalisée par la DE. Dans les colonnes de droite de cette annexe 1, les catégories d'agents à interviewer sont précisées ; ainsi, pour chaque personne interviewée, on peut prédéterminer les questions pertinentes à poser ou à exclure.

À l'occasion de ces entretiens, la DE recueillera également les faits concernant les « circonstances immédiates » de l'acte : heure, éléments matériels, témoins, environnement, circonstances... Un chapitre du rapport de la DE pourra être consacré à la présentation de ces circonstances (voir l'exemple d'un plan de rapport en annexe 5). En fonction de celles-ci (présence de témoins, notamment), les collègues éprouveront peut-être le besoin de s'exprimer sur le sens, notamment en lien avec le travail, qu'ils attribuent à ce geste (un chapitre du rapport pourra en rendre compte ; voir l'exemple d'un plan de rapport en annexe 5).

5. Mesurer les facteurs de risques psychosociaux au travail pour les maîtriser, Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, sous la direction de Michel Gollac, DARES, DREES, 2011.

6. Dossier « Le stress au travail », INRS, site www.inrs.fr

7. SAHLER B. et coll. « Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail », ANACT, 2007, 270 p.

**EXTRAIT DU
RAPPORT D'UNE
DÉLÉGATION
D'ENQUÊTE
À PROPOS DU
GESTE SUICIDAIRE
D'UN SALARIÉ**

M. D. a choisi de se suicider sur son temps de travail, sur son lieu de travail et dans sa tenue professionnelle. Pour ses collègues, pour ses supérieurs, ce geste comporte une forte symbolique, c'est un geste réfléchi traduisant la volonté de M. D. d'adresser un message fort à sa famille professionnelle : « je suis très mal au travail ».

Les membres de son équipe de travail ont le sentiment que M. D. attendait leur retour pour faire son geste. Plusieurs de ses collègues partagent l'avis que ce geste est à 100 % d'ordre professionnel. Pour l'ensemble de ses collègues, sa non promotion à quelques mois de son départ en retraite aurait été la « goutte d'eau qui aurait fait déborder le vase ». Pour ses collègues, par ce geste, M. D. renvoie sa souffrance et sa détresse à sa « famille professionnelle ».

MÉTHODE

- Il est très important que l'ensemble des membres de la DE participent aux entretiens pour favoriser ultérieurement le consensus entre la direction et les représentants du personnel sur l'analyse. Une composition de délégation à « deux étages », plénière et restreinte (dans laquelle une partie des membres de la DE ne participerait pas aux entretiens) peut constituer, de ce point de vue, une source de difficultés.
- En fonction du nombre de ses membres et du nombre d'entretiens à réaliser, la DE peut, pour gagner du temps, se scinder en deux groupes pour réaliser les entretiens, à condition qu'ils soient paritaires. Dans ce cas, cela nécessitera une mise en commun des informations recueillies par les deux groupes.
- La durée des entretiens peut varier d'une heure à une heure trente. Ils ne doivent pas être trop courts, pour laisser le temps à la personne interviewée de s'exprimer réellement et en profondeur, et éviter ainsi un discours superficiel et conformiste. Ils ne doivent pas non plus être trop longs pour ne pas épuiser émotionnellement la personne.
- Le témoignage de la compagne ou du compagnon de la victime doit être recueilli s'il en fait la demande. Cela peut se faire par entretien sur la base du guide d'entretiens adapté à la spécificité du témoin, ou par écrit si le conjoint ne souhaite pas venir devant la DE
- Même si ce n'est pas leur vocation première, les entretiens avec les collègues proches de la victime peuvent également avoir une fonction cathartique, dans la mesure où ils permettent de « mettre en mots » leurs émotions devant des représentants de l'entreprise qui les écoutent, et de libérer une part de la culpabilité ressentie. Certains de ces entretiens peuvent ainsi présenter une forte teneur émotionnelle à laquelle les membres de la DE doivent se préparer (y compris ensemble pour préparer et débriefier les entretiens difficiles).

ÉTAPE 5

CLASSEMENT DES INFORMATIONS RECUEILLIES (ENTRETIENS ET DOCUMENTS) PAR FACTEURS DE RISQUE



L'ensemble des informations – contenues dans les entretiens et les documents – sont regroupées par facteurs de risque⁸. Les encadrés suivants présentent des extraits de verbatim/citations de personnes interviewées par une DE, regroupés selon deux types de facteurs de risque : souffrance éthique⁹ et violence au travail.

LE CAS DE M. JEAN

Extraits des verbatim relevant du facteur de risque « Souffrance éthique »

RC : « Réforme, qualité, informatique, M. Jean vivait mal les choses, je pense que l'imposition de la démarche qualité n'est pas étrangère à son mal-être. L'évolution du travail sur le terrain heurtait sa conscience professionnelle ».

JD : « M. Jean a mal vécu la réforme. Actuellement, il n'y a plus de réception de chantiers, c'était inacceptable pour lui ».

QY : « M. Jean était parfois en porte-à-faux avec les communes à cause du problème des travaux (pas faits, facturés, et déjà il fallait proposer la programmation suivante) ».

PL : « M. Jean a été déstabilisé par le retrait de son arme de service, il s'est senti déshabillé d'une partie de son travail ».

TR : « Pour lui, la démarche qualité était une « vaste fumisterie ».

BY : « La question des travaux, mal vécue par M. Jean. Le plus important pour lui, c'était la qualité du travail réalisé sur le terrain ».

PL : « M. Jean souffrait beaucoup de cette organisation travaux, où on ne maîtrise plus rien. Cela heurtait sa conscience professionnelle. On ne réceptionne plus les chantiers. On arrive à des situations où l'on n'a plus confiance ».

PL : « Retrait de l'arme de M. Jean contre sa volonté, juste après l'agrément ; il ne comprend pas pourquoi on lui a retiré son arme ».

LE CAS DE M. PAUL

Extraits des verbatim relevant du facteur de risque « Violence au travail »

DE : « M. K faisait des menaces, des arrivées intempestives dans le bureau de M. Paul, il l'insultait ».

FT : « M. Paul a souffert du conflit avec M. K, il en reparlait souvent ».

GT : « M. Paul a vécu très mal les relations avec ce chef ».

YH : « Harcèlement, mauvaise foi : le chef de service soutenait M. K ; M. Paul disait qu'il ne dormait plus, miné par ses relations avec M. K. M. Paul n'est pas allé au pot de départ du chef de service, il lui vouait un très fort ressentiment ».

MP : « Le climat était détestable avec M. K, ça a laissé des traces parce que la hiérarchie le soutenait. »

8. « Les risques psychosociaux au travail sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental », extrait de « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, sous la direction de Michel Gollac, DARES, DREES, 2011. Voir la liste de facteurs de risque en annexe 6.

9. La « souffrance éthique » est ressentie par le salarié « lorsque ce qu'on lui demande de faire vient en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives, compte tenu de la nature du travail à réaliser ou encore du temps et des moyens dont il dispose » (Gollac, 2009).

ÉTAPE 6

ANALYSE ET SYNTHÈSE
DU CONTENU DES ENTRETIENS
ET DES DOCUMENTS RECUEILLISLE CAS
DE MME BRIGITTE**Analyse des informations concernant le facteur « Contraintes »**

- *Contraintes temporelles* : toutes les tâches et, plus particulièrement celles concernant la saisie des commandes, doivent respecter un planning horaire très précis. En cas de non respect du planning, le magasin ne reçoit pas de livraisons. Ces contraintes temporelles sont renforcées en cas de dysfonctionnements ou de sollicitations extérieures (appel hot line).
- *Contraintes de responsabilité* : l'ensemble des process de commandes et réceptions des marchandises dépendent du travail de saisie informatique réalisé chaque jour et le fonctionnement du magasin dépend de la bonne maintenance des systèmes d'information.
- *Contraintes de répétition* : les tâches sont répétitives.
- *Contraintes de volume* : beaucoup de tâches successives. Le temps de travail est suffisant en situation normale (hors dysfonctionnement) pour réaliser le référentiel de tâches, mais le nombre de tâches est important et le risque d'oublier une tâche constitue un facteur de stress.
- *Contraintes d'apprentissage permanent* : les process informatiques sont en constante évolution nécessitant une formation continue.

Analyse des informations concernant les facteurs « Soutenabilité » et « Pérennité de l'emploi »

La carrière de Mme Brigitte montre clairement qu'elle a fait l'objet, suite à un problème de santé et à des réorganisations successives dans l'entreprise, de trois reclassements consécutifs.

Déclarée inapte à son poste en juillet 2001 pour raison de santé puis :

1. reclassée en secteur A,
2. reclassée en secteur B,
3. reclassée en secteur C (secteur regroupant les anciennes activités du secteur A et de la comptabilité)

Son retour au secteur C en 2008 a été accepté faute de mieux.

Cette année, Mme Brigitte, de par sa qualité d'élue au CE, n'ignorait pas le projet « X » et le projet « Y » qui entraînera à terme (courant 2010) une baisse des effectifs du secteur C. Elle savait, puisqu'étant la dernière arrivée sur le service, qu'elle serait peut-être à nouveau concernée par un prochain reclassement.

Les reconversions successives de Mme Brigitte (pour des raisons différentes à chaque fois) sont de nature à la fragiliser. De plus, le poste actuel au secteur C en lien avec les systèmes d'information qui évoluent sans cesse mettent Mme Brigitte en situation d'apprentissage permanent, ce qu'elle vit mal du fait qu'elle a besoin de temps pour assimiler les nouveaux process.

Le retour au secteur C de Mme Brigitte en 2008 a d'ailleurs surpris plusieurs personnes qui évoquent sa première expérience dans ce service en 2002 comme difficile techniquement.

Mme Brigitte, au regard de ses inaptitudes physiques, sait que son reclassement posera problème compte tenu de la situation économique du magasin (CA en baisse) et du peu de possibilités de reclassement actuelles dans l'établissement.

Les incertitudes sur son futur ont évidemment été un facteur aggravant pour Mme Brigitte.

● **Analyse**

Une fois les informations regroupées par facteur de risque, il s'agit d'identifier dans les entretiens et documents les traits saillants qui contribuent à ce facteur de risque.

● Synthèse

La synthèse du contenu des informations analysées peut être présentée facteur par facteur.

LE CAS DE M. PAUL

Exemple concernant la violence au travail

En 1998, M. Paul, ainsi que certains de ses collègues, se sont plaints officiellement et par écrit d'avoir subi des violences psychologiques et verbales répétées sur une longue durée (de 1989 à 1998). À la souffrance ressentie, est venu s'ajouter un sentiment de trahison par la hiérarchie de l'époque qui, à leurs yeux, ne leur a pas apporté le soutien souhaité dans cette épreuve. Divers éléments, dont un courrier écrit et signé en 2007, tendent à montrer que le traumatisme a incontestablement perduré chez M. Paul ainsi que chez les autres collègues concernés.

Exemple concernant la souffrance éthique

M. Paul se résigne face aux évolutions de l'organisation du travail et de la gestion de l'entreprise, mais fait preuve de loyauté par rapport à son établissement. Pour autant, son respect de la hiérarchie face à ses valeurs professionnelles traditionnelles, imprégnées de la culture du service public, le place dans une situation de souffrance éthique car son activité professionnelle a perdu pour lui son sens initial. La souffrance éthique, caractérisée par une perte de sens professionnel, constitue la toile de fond sur laquelle s'est fondé le geste de M. Paul.

La synthèse peut également combiner plusieurs facteurs. Des études épidémiologiques ont montré que la combinatoire de certains facteurs de risques psychosociaux avait des effets avérés sur la santé ; voir les modèles de Karasek et Siegrist (pages suivantes). La présence simultanée de ces facteurs de risques dans l'enquête peut engager la délégation d'enquête à présenter son analyse, en croisant ces facteurs.

Pour plus d'efficacité et de pragmatisme, il convient de désigner un rédacteur (deux maximum) pour rédiger cette partie (analyse et synthèse), qui sera ensuite proposée à l'ensemble de la DE pour amendement et validation. Cette synthèse sera ainsi établie sur la base d'un consensus.

Ce travail peut être pris en charge par les représentants du personnel. Du fait de l'investissement important qu'il requiert, il est indispensable de leur allouer le temps nécessaire pour s'y consacrer.

LE MODÈLE DE KARASEK

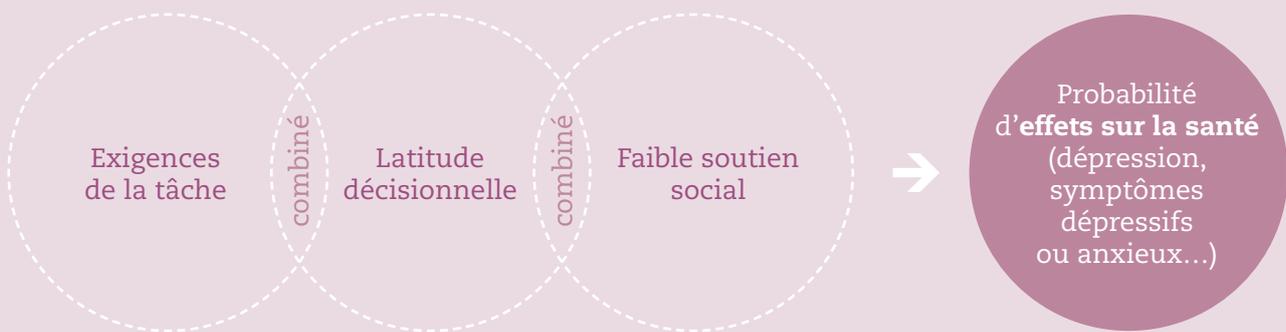
Le modèle de Karasek (1979, 1990) propose une explication du stress au travail, en croisant deux types de facteurs de stress :

- les exigences de la tâche (quantité, complexité, contraintes temporelles...) (voir volet *Activités* en annexe 1),
- la latitude décisionnelle qui recouvre, d'une part, l'autonomie de décision et, d'autre part, l'utilisation et le développement des compétences (voir volet *Ressources* en annexe 1).

La situation de travail exposant le plus au risque de stress et d'atteintes à la santé est celle qui combine à la fois de fortes exigences et une faible latitude décisionnelle.

Par la suite, un troisième facteur a été introduit dans le modèle de Karasek. Il s'agit du soutien social (socio-émotionnel et technique) reçu de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques (voir volet *Ressources R6* en annexe 1). Le risque de stress et d'atteintes à la santé, lié à une situation de travail combinant à la fois de fortes exigences et une faible latitude décisionnelle, est majoré lorsque le salarié ne bénéficie que d'un faible soutien social.

Schématisation inspirée du modèle de Karasek



1^{er} exemple de synthèse reprenant les facteurs de risque présents dans le modèle de Karasek

Exigences liées à l'activité

M. X est le salarié qui a subi les plus fortes transformations de son activité depuis 2002 dans son service, dans le cadre de la réforme de 2002 (restructuration totale de son activité entre 2002 et 2006). Sa charge de travail s'est fortement accrue avec l'augmentation des... à gérer, l'investissement important nécessité par... dont il héritait sans archives, ni documents, mais également du fait des périodes d'intérim qu'il devait assurer. Ces éléments, plus l'abandon de ses... bien gérées, ont affecté M. X.

combiné

Ressources (latitude décisionnelle)

Autonomie : les évolutions décrites ont manifestement été ressenties comme autant de pertes d'autonomie dans des domaines relevant du cœur du métier (...) comme de ceux relevant du travail quotidien (démarche qualité).

Développement des compétences : M. X a toujours eu le souci de se former afin de maintenir son niveau de compétences et de s'adapter aux évolutions de l'établissement. Sa pédagogie reconnue lui a valu qu'on lui confie volontiers la formation de jeunes collègues. Cependant, certaines évolutions, dont la spécialisation, ont empêché M. X de développer certaines de ses compétences professionnelles ou, tout du moins, en ont réduit la possibilité.

combiné

Ressources (soutien social)

M. X a toujours été bien intégré au sein d'une équipe soudée. Attaché à un système de valeur hiérarchique, il conservait le vouvoiement auprès de son supérieur. Malgré la nouvelle organisation, M. X s'attachait à conserver des liens de travail avec les ouvriers ainsi qu'avec les personnels présents sur le site de Z jusqu'à leur départ en retraite. L'abandon progressif de ce site l'affectait.



Probabilité d'effets sur la santé

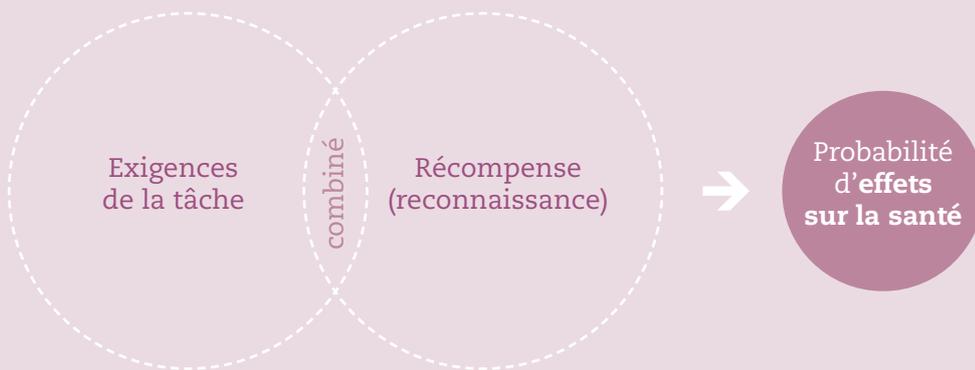
LE MODÈLE DE SIEGRIST

Les travaux liés au modèle de Siegrist (1996) montrent que les situations de travail dans lesquelles existe un déséquilibre entre les efforts consentis par les salariés dans leur travail et les récompenses reçues en retour (voir volet

Ressources en annexe 1) exposent au risque de stress et à une dégradation de l'état de santé.

Globalement, les efforts consentis dans le modèle de Siegrist correspondent aux exigences de la tâche du modèle de Karasek (voir volet *Activités* en annexe 1).

Schématisation inspirée du modèle de Siegrist



2^e exemple de synthèse reprenant les facteurs de risque présents dans le modèle de Siegrist

Activité (exigences de la tâche, contraintes du travail)

La nouvelle organisation des services, les contraintes liées à la spécialisation des tâches ont augmenté la pression sur les délais et procédures à respecter. Elles ont multiplié également le nombre d'interlocuteurs de M. Y, tout en réduisant ses possibilités de régulation de ces demandes. M. Y se plaint de la nouvelle organisation des travaux, qui est pour lui source d'incohérence dans la mesure où l'agent reste responsable devant les ... d'une activité qu'il ne maîtrise plus. La « résistance » de M. Y au rôle plus « commercial » qu'on lui demande de remplir, combiné à une augmentation globale de la charge de travail « de terrain » aussi bien qu'administrative, ont certainement contribué à créer un sentiment de mal-être au travail chez M. Y.

Ressources (récompense, reconnaissance)

M. Y jouit d'une véritable reconnaissance professionnelle de la part de ses collègues (un des piliers du service), de sa hiérarchie et de ses interlocuteurs externes. Il a le souci du travail bien fait et est attaché aux valeurs de service public de... Le désir de M. Y est le départ à la retraite, départ assorti d'une reconnaissance professionnelle avec l'obtention du dernier grade de sa carrière. Sa non promotion au grade de..., compte tenu de son système de valeurs et de son attente très forte de reconnaissance professionnelle de la part de sa hiérarchie, constitue un élément déterminant dans la tentative d'explication de son geste.



ÉTAPE 7 HIÉRARCHISATION DES FACTEURS DE RISQUES PROFESSIONNELS

La hiérarchisation vise à donner un avis sur le rôle des facteurs professionnels dans le geste suicidaire et à permettre aux membres de la DE d'élaborer des mesures de prévention.

Cette hiérarchisation des facteurs résulte d'un compromis/consensus entre membres de la DE sur la part relative de chacun des facteurs dans l'acte suicidaire. Cette étape peut faire l'objet de tension, notamment entre les représentants de la direction et les représentants du personnel. En effet, il s'agit pour la DE de formuler une position commune à partir de tous les matériaux recueillis.

La DE peut éventuellement schématiser cette hiérarchisation des facteurs de risques psychosociaux sous la forme qui lui convient.

Deux exemples sont présentés ci-après : la pyramide inversée et la balance. Il ne s'agit que d'exemples de présentation proposés par des DE et non pas de modèles.

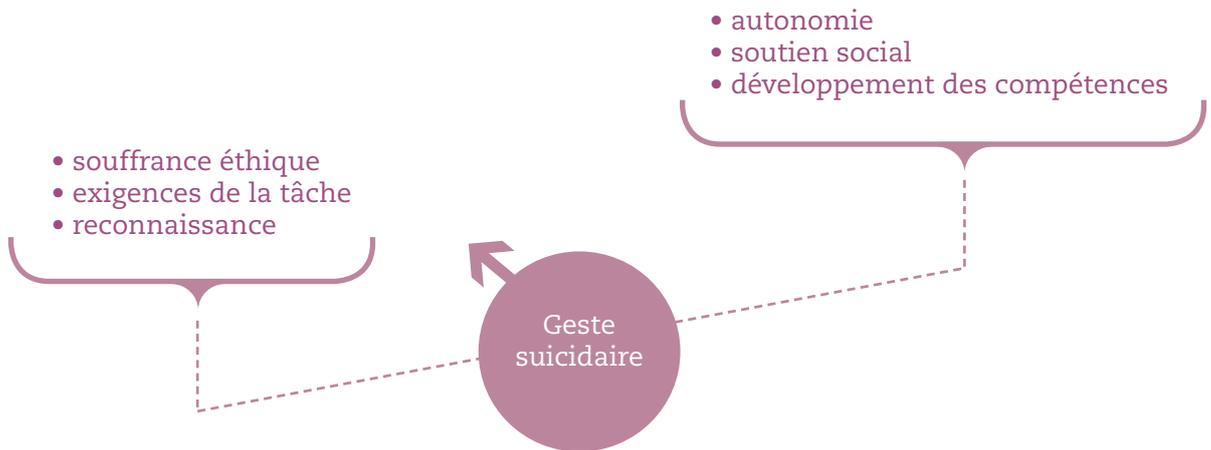
La pyramide inversée

La surface des facteurs représente le poids relatif de chaque facteur.



La balance

Cette schématisation sépare les facteurs de risques psychosociaux qui ont eu un impact négatif sur l'état de santé psychologique de la victime, de ceux qui ont eu plutôt un effet favorable.



Au-delà d'une schématisation, la hiérarchisation des facteurs de risque peut donner lieu à la rédaction d'un avis de la DE sur les relations travail-suicide.

EXEMPLE DE POSITION D'UNE DÉLÉGATION D'ENQUÊTE

Sur les relations travail–tentative de suicide

La délégation confirme le rôle déterminant du travail et de la problématique professionnelle dans la survenue de l'AT. Le mot qu'a laissé P. sur son bureau en témoigne. L'acte qui fait l'objet de cette enquête témoigne d'une extrême solitude psychologique.

L'acte commis par notre collègue est une conduite adressée à la communauté de travail dans son ensemble ; elle comporte un message. Nous nous devons d'en tirer toutes les leçons en matière de transformation de l'organisation et de prévention, afin qu'aucun autre collègue, dans l'accomplissement de sa mission, ne soit jamais amené à réitérer un tel acte.

Sur les relations travail–suicide

Dans le cadre de sa lettre de mission, la commission s'est attachée à l'analyse des facteurs de risques psychosociaux en lien avec l'activité professionnelle. Il ressort du travail d'entretiens et d'analyse approfondie développés ci-dessous que les problématiques liées à la « souffrance éthique » ainsi qu'à la « reconnaissance professionnelle » émergent comme éléments explicatifs probables, dans un contexte de réorganisation permanente de l'entreprise et d'évolution des exigences du métier de... Les facteurs professionnels ont participé à créer un terrain fragilisant le salarié dont l'investissement dans le travail témoignait d'une grande conscience professionnelle. La compréhension de ces facteurs nécessite de prendre en compte la trajectoire professionnelle de M. T. depuis sa formation à l'école ... jusqu'à aujourd'hui. Ce parcours a construit dans le temps une forte identité de métier, une haute valorisation professionnelle et une grande autonomie, confrontées depuis quelques années à des évolutions qui ont heurté sa vision du métier, traditionnel et polyvalent, et remis en cause certaines de ses valeurs professionnelles.

ÉTAPE 8 PROPOSITION DE MESURES DE PRÉVENTION



Pour que la DE puisse produire ses recommandations, il convient de rappeler les obligations de l'employeur dans le domaine de la prévention des risques professionnels en général, et des risques psychosociaux en particulier, car les préconisations doivent s'inscrire dans ce cadre (voir annexe 3). En cas de non respect de ses obligations entraînant un préjudice (corporel et/ou psychique) pour le salarié, l'employeur est susceptible d'engager sa responsabilité pénale (voir annexe 4).

La DE reprend chaque facteur de risque identifié dans l'analyse et propose pour chacun d'eux des mesures de prévention visant à supprimer, ou tout du moins à réduire, l'importance de ce facteur. Les représentants du personnel participant à la DE pourront prendre à leur charge cette activité.

Les deux composantes de la DE (représentants de la direction et représentants des salariés) doivent trouver un accord sur les mesures de prévention. Certaines d'entre elles peuvent concerner l'établissement, mais d'autres s'étendent à une stratégie de groupe plus globale dont la décision est prise hors de l'établissement. Il est donc important et nécessaire que les représentants de la direction dans la DE soient des cadres de niveau élevé dans la hiérarchie de l'entreprise pour être en capacité de négocier ces aspects avec la direction du groupe.

En cas de désaccord persistant sur des propositions, la DE peut choisir de présenter à la fois celles qui font l'objet d'un consensus en tant que telles, et noter également celles qui ne sont pas soutenues par l'ensemble de la DE.

→ ÉTAPE 9 PRÉSENTATION DU RAPPORT EN RÉUNION DE CHSCT



La DE a été mise en place par le CHSCT, elle doit en conséquence rendre compte de son travail (c'est-à-dire présenter le rapport d'enquête) devant le CHSCT. Ce dernier débat de l'analyse et des recommandations faites par la DE. Le CHSCT adopte, par un vote formel, le rapport d'enquête réalisé par la DE. Il décide également des modalités de diffusion du rapport d'enquête dans l'entreprise.

Par ailleurs, le CHSCT propose à l'employeur d'intégrer dans le Document unique d'évaluation des risques (DUE) les facteurs de risques psychosociaux mis en évidence dans l'analyse ainsi que les mesures de prévention afférentes.





ANNEXES

ANNEXE 1 EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIENS



THÈMES DES ENTRETIENS	EXEMPLES DE QUESTIONS À POSER	ÉVOLUTION DANS LE TEMPS	SPÉCIFICITÉ ÉVENTUELLE DE LA VICTIME SUR CE THÈME PAR RAPPORT À SES PAIRS	PAIRS	HIÉRARCHIE	AUTRES	...
A1 Description détaillée du contenu des activités de la victime, leurs durées et répartition temporelle au moment des faits	Quelles sont les activités qu'assurait M. X ? Quelles sont les caractéristiques du poste ? Quelle part chaque activité représentait-elle en temps par rapport aux autres ?	Ces activités et leur répartition temporelle ont-elles varié dans le temps ? pourquoi ?	M. X avait-il des activités, des conditions de travail, et des particularités dans son activité comparativement à ses collègues ? pourquoi ?				
A2 Compatibilité du volume et de la répartition des activités avec le temps de travail	Est-ce que M. X arrivait à gérer l'ensemble de ses activités au niveau du temps ? (était-il en situation de « débordement » ? ; devait-il faire vite certaines activités (« pression temporelle ») ? ; son travail était-il haché, interrompu fréquemment ?)	La pression temporelle était-elle plus forte qu'avant ? pourquoi ? Avait-il plus de difficultés qu'avant à mener toutes ses activités ?					
A3 Description des contraintes du travail	Quelles sont les contraintes (physiques, sensorielles, cognitives, environnementales) du travail de M. X ?	Cette ou ces contraintes se sont-elles renforcées avec le temps ? pourquoi ?					
A4 « Soutenabilité » du travail	M. X s'était-il exprimé sur le fait qu'il ne se sentait pas en capacité de continuer à travailler dans ces conditions ?		M. X se plaignait-il plus que ses collègues des contraintes du travail et de sa capacité à y faire face ?				
A5 Possibilité de conciliation entre la vie hors travail et l'activité professionnelle	M. X se plaignait-il d'être débordé par son travail et des conséquences sur sa vie personnelle ?						
A6 Exigences émotionnelles	M. X devait-il cacher ses émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur dans son travail ? M. X redoutait-il d'être en contact avec des personnes en situation de détresse ? M. X était-il amené à devoir calmer des gens ?						

ACTIVITÉS

R1 Autonomie dans le travail, marges de manœuvre (décision sur comment faire son travail)	Quelle liberté, quelle autonomie avait M. X dans l'organisation de son travail ? De quelles marges de manœuvre disposait-il pour planifier, gérer ses différentes activités professionnelles ? Qui ou quoi pouvait remettre en question ou contester l'organisation de son travail ?	L'autonomie et les marges de manœuvre de M. X se sont-elles réduites avec le temps ? pourquoi ?	M. X avait-il plus ou moins d'autonomie que ses collègues ?	
R2 Développement des compétences professionnelles	M. X avait-il suivi des formations professionnelles ? lesquelles ? dans quel but ? Son travail lui permettait-il de développer ses compétences professionnelles ?		M. X se formait-il plus ou moins que ses collègues ?	
R3 Participation aux décisions, aux évolutions de son service, ou aux changements technologiques	M. X avait-il le sentiment que son expérience professionnelle et son point de vue étaient pris en compte dans les évolutions de son service affectant son travail, qu'il était consulté ?			
R4 Reconnaissance des efforts consentis dans le travail	Quelle reconnaissance M. X a-t-il obtenu vis-à-vis de son déroulement de carrière, de sa rémunération ? De quelle estime bénéficiait M. X de la part de ses chefs et de ses pairs ?	Y a-t-il une évolution défavorable dans ces domaines ? pourquoi ?	M. X se démarquait-il de ses pairs sur ces points ?	
R5 « Auto-estime » de soi au travail	Quelles représentations avait M. X de l'utilité et de la qualité du travail qu'il effectuait ? Avait-il le sentiment de faire du « bon boulot » ?			
R6 Soutien social	M. X était-il bien intégré dans le collectif de travail ? Trouvait-il des ressources ou de l'aide auprès de ses collègues ? Quels types de relations entretenait-il avec eux ? M. X était-il isolé ? Sollicitait-il son chef pour des conseils ou de l'aide ? Son chef le soutenait-il ?	M. X était-il plus ou moins isolé qu'avant ? pourquoi ?		
R7 Politique RH	Y a-t-il une tendance à l'individualisation (des objectifs, de l'évaluation, de la rémunération) ? Si oui, cela a-t-il un effet sur les relations des salariés entre eux et avec la hiérarchie ? Cela touchait-il M. X ? comment ?	Cela a-t-il toujours existé, ou est-ce nouveau ?		
R8 « Leadership » (clarté des missions et des objectifs)	M. X pouvait-il être chargé de missions le mettant en concurrence avec d'autres salariés, ou avoir des intérêts divergents de ses pairs ? Les missions et les objectifs fixés pour M. X étaient-ils clairs, non ambigus, non contradictoires entre eux ou avec des injonctions provenant de l'extérieur ?	Cela a-t-il toujours existé, ou est-ce nouveau ?	M. X était-il plus ou moins que ses pairs confronté à ce problème ?	
R9 Pérennité de l'emploi et de ses caractéristiques	M. X avait-il des inquiétudes concernant son emploi, son statut, son déroulement de carrière, sa rémunération ou ses conditions de travail ? pourquoi ?			

RESSOURCES

THÈMES DES ENTRETIENS	EXEMPLES DE QUESTIONS À POSER	ÉVOLUTION DANS LE TEMPS	SPÉCIFICITÉ ÉVENTUELLE DE LA VICTIME SUR CE THÈME PAR RAPPORT À SES PAIRS	PAIRS	HIÉRARCHIE	AUTRES	...
E1 Valeurs et « souffrance éthique »	M. X pouvait-il être conduit à travailler d'une façon qu'il désapprouvait, ou qui pouvait heurter sa conscience professionnelle ? dans quelles circonstances ?	Cela a-t-il toujours existé, ou est-ce nouveau ?	M. X était-il plus ou moins que ses pairs confronté à ce problème ?				
	Pouvait-il être confronté à des contradictions entre les consignes de travail et les règles de métier ? dans quelles circonstances ?						
E2 « Qualité empêchée »	M. X avait-il les moyens de faire un travail de qualité ? Pouvait-il être fier de son travail ? sinon pourquoi ?						
V1 Violence au travail interne	M. X a-t-il été confronté à des situations de violence interne (conflit avec un salarié, harcèlement...) ?						
	M. X a-t-il été confronté à des situations de violence externe (agressions verbales, insultes, menaces, incivilités) avec des usagers, du public, des clients... ? dans quelles circonstances ?						
V2 Violence au travail externe	Quelles ont été les conséquences sur la santé et le comportement de M. X ? M. X a-t-il pu avoir des appréhensions à se rendre au travail ? dans quelles circonstances ?						
ÉTHIQUE							
VIOLENCE							

ANNEXE 2 EXEMPLE DE SUPPORT POUR ORGANISER LES INFORMATIONS

	THÈME DES ENTRETIENS	CONTENU	CHANGEMENTS	FAITS/EXEMPLES/ CONSÉQUENCES
ACTIVITÉS	A1	Contenu des activités		
	A2	Compatibilité volume/ temps de travail		
	A3	Contraintes/conditions de travail		
	A4	Soutenabilité		
	A5	Conciliation avec vie hors travail		
	A6	Exigences émotionnelles		
RESSOURCES	R1	Autonomie		
	R2	Développement des compétences		
	R3	Participation aux décisions		
	R4	Reconnaissance		
	R5	Auto-estime de soi		
	R6	Soutien social		
	R7	Politique RH		
	R8	Leadership		
	R9	Pérennité de l'emploi		
ÉTHIQUE	E1	Valeurs et souffrance éthique		
	E2	Qualité empêchée et fertés du travail		
VIOLENCE	V1	Violence interne		
	V2	Violence externe		

→ ANNEXE 3 RAPPEL RÉGLEMENTAIRE ET OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

1.

Obligations pour l'employeur d'évaluer et de prévenir les RPS prévues par le code du travail

● Article L. 4121-1

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.

● Article L. 4121-2

[Principes généraux de prévention]

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'art. 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**, tel qu'il est défini à l'art. L. 1152-1 ;

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.

● Article L. 4121-3

[Obligation d'organiser la prévention en l'intégrant dans l'activité]

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.

À 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.

● Article L. 4121-4

Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, l'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, prend en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la santé et la sécurité.

● Article R. 4121-1

[Document unique d'évaluation des risques]

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'art. 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.

● **Article R. 4121-2**

[Document unique d'évaluation des risques]

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'art. L. 4612-8 ;

3° Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

● **Article L. 1152-1**

[Harcèlement moral]

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.

● **Article L. 1152-4**

[Harcèlement moral]

L'employeur prend toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral.

2.

Jurisprudence

Depuis une série d'arrêts (dits « amiante ») rendus en février 2002, l'employeur est tenu à une obligation de sécurité de résultat. C'est dans ce cadre que la Cour de cassation a revu les critères constitutifs de la faute inexcusable et retient désormais qu' « en vertu du contrat de travail le liant à son salarié, l'employeur est tenu envers celui-ci d'une obligation de sécurité de résultat notamment en ce qui concerne les maladies professionnelles contractées par ce salarié du fait des produits fabriqués ou utilisés par l'entreprise ; que le manquement à cette obligation a le caractère d'une faute inexcusable (...), lorsque l'employeur avait ou aurait dû

avoir conscience du danger auquel était exposé le salarié, et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver » (Cass. soc., 28 février 2002, n° 99-18.389, Sté Eternit industrie c/consorts X, Bull. civ. V, n° 81, p. 74.)

Cette obligation trouve appui sur les dispositions concernant les principes généraux de prévention prévues aux articles L. 4121-1 à L. 4121-4 précités, qui obligent donc l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés.

Dès avril 2002, les juges ont étendu l'obligation de sécurité de résultat aux accidents professionnels (Cass. soc., 11.04.2002, n° 00-16.535, M.Hachadi c/ Sté Camus industrie et autre, Bull. civ. V, n° 127, p. 133.) et ont généralisé son application à toutes les situations qui imposent de prendre en considération la santé des salariés, qu'il s'agisse d'exclure tout harcèlement moral (Soc., 21 juin 2006, n°05-43.914, Dr. Soc. 2006.826) ou de mettre en œuvre les recommandations du médecin du travail (Cass. soc., 28 février 2006, n°05-41.555 : Juris-Data n°2006-032450).

Cet objectif de prévention de résultat est, au plus haut point, réaffirmé dans un arrêt dit « Snecma » du 5 mars 2008, où la Cour de cassation a considéré que toute nouvelle organisation du travail mise en place par un employeur peut être suspendue par un juge, dès lors qu'elle peut avoir une incidence négative sur la santé des salariés et alors même qu'aucune infraction aux règles d'hygiène et de sécurité n'a été commise (Soc. 5 mars 2008, n°06-45.888, Sem. Soc. Lamy 2008). Dans cette affaire, la nouvelle organisation instaurée par l'employeur réduisait le nombre des salariés assurant le service de jour et entraînait l'isolement du technicien chargé d'assurer seul la surveillance et la maintenance de jour, en début de service et en fin de journée, ainsi que pendant la période estivale (...), cet isolement augmentant les risques liés au travail dans la centrale (...).

Il est donc interdit à l'employeur, dans l'exercice de son pouvoir de direction, de prendre des mesures qui auraient pour objet ou pour effet de compromettre la santé et la sécurité des salariés.

Bien plus encore, la Cour de cassation considère que l'employeur, de par son obligation de sécurité de résultat, ne peut se contenter de prendre des mesures simplement correctives, notamment lorsqu'un salarié est victime sur le lieu de travail d'agissements de harcèlement moral et sexuel (Chambre sociale, 3 février 2010, n°08-44019) ou encore de violences physiques ou morales. Par exemple, le seul fait pour l'employeur de muter une salariée victime d'une altercation avec son directeur, lui-même ayant fait l'objet d'un avertissement et d'une nouvelle affectation, et ce afin de prévenir tout nouveau conflit entre les antagonistes, ne saurait suffire, selon les juges, à satisfaire à ses obligations de prévention prévues par le code du travail (Chambre sociale, 3 février 2010, n°08-40144).

ANNEXE 4

DISPOSITIONS DU CODE PÉNAL APPLICABLES EN CAS DE SUICIDE OU DE TENTATIVE DE SUICIDE

● Article 223-1

[Risques causés à autrui]

Le fait d'exposer 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 sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement est puni d'un an d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende.

● Article 221-6

[Atteintes involontaires à la vie]

Le fait de causer, dans les conditions et selon les distinctions prévues à l'art. 121-3, par maladresse, imprudence, inattention, négligence ou manquement à une obligation de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement, la mort d'autrui constitue un homicide involontaire puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. En cas de violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement, les peines encourues sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende.

● Article 222-19

[Atteintes involontaires à l'intégrité de la personne]

Le fait de causer à autrui, dans les conditions et selon les distinctions prévues à l'art. 121-3, par maladresse, imprudence, inattention, négligence ou manquement à une obligation de sécurité ou de prudence 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 sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement, les peines encourues sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende.

● Article 222-20

[Atteintes involontaires à l'intégrité de la personne]

Le fait de causer à autrui, par la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement, une incapacité totale de travail d'une durée inférieure ou égale à trois mois est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

● Article 222-33-2

[Harcèlement moral]

Le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

● Article 225-14

Le fait de soumettre une personne, dont la vulnérabilité ou l'état de dépendance sont apparents ou connus de l'auteur, à des conditions de travail ou d'hébergement incompatibles avec la dignité humaine est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende.



ANNEXE 5 EXEMPLE DE PLAN DE RAPPORT D'ENQUÊTE

1. INTRODUCTION

- Les raisons de la création de la DE (lettre de mission éventuelle)
- Les missions et les moyens de la DE

2. MÉTHODOLOGIE, DÉMARCHE DE L'ENQUÊTE

- 2.1. Aspects théoriques, principes
- 2.2. Aspects pratiques

3. PRÉSENTATION DE LA CARRIÈRE PROFESSIONNELLE ET CIRCONSTANCES DU SUICIDE

- 3.1. Présentation de la carrière professionnelle de la victime
- 3.2. Les circonstances détaillées du suicide
- 3.3. La « signification » du geste (éventuellement)

4. ANALYSE ET ÉVALUATION DES FACTEURS DE RISQUES PROFESSIONNELS

- 4.1. Les exigences associées à l'activité
- 4.2. Les ressources
- 4.3. La souffrance éthique, les conflits de valeurs
- 4.4. La violence au travail
- 4.5. Autres renseignements utiles aux travaux de la commission
etc.

5. SYNTHÈSE

- 5.1. Hiérarchisation des facteurs
- 5.2. La position de la DE sur le lien travail-suicide

6. RECOMMANDATIONS, MESURES DE PRÉVENTION

- 6.1. Rappel réglementaire et obligations de l'employeur
- 6.2. Préconisations relatives aux facteurs de risque

7. ANNEXES

- Liste des documents utilisés
etc.

→ ANNEXE 6 LISTE DE FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

D'après Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, sous la direction de Michel Gollac, DARES, DREES, 2011.

Les facteurs psychosociaux de risque au travail mis en évidence par la littérature scientifique peuvent être regroupés autour de six axes. Ils sont relatifs à l'intensité du travail et au temps de travail, aux exigences émotionnelles, à une autonomie insuffisante, à la mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, aux conflits de valeurs et à l'insécurité de la situation de travail.

1. Intensité du travail et temps de travail

[Intensité du travail : déterminants immédiats de l'intensité et de la complexité du travail. Temps de travail : durée et organisation du temps de travail, conséquences immédiates du temps de travail, conciliation travail-hors travail]

La mesure de l'intensité du travail et du temps de travail englobe les notions de « demande psychologique » (opérationnalisée par le questionnaire de Karasek) et « d'effort » (opérationnalisée par le questionnaire de Siegrist). L'intensité et la complexité du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence de compétences élevées. Le temps de travail influe sur la santé et le bien-être par sa durée et son organisation.

2. Exigences émotionnelles

[Relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions, peurs]

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions, afin notamment de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Devoir cacher ses émotions est également exigeant.

3. Autonomie

[Autonomie dans la tâche, prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper, développement culturel, utilisation et accroissement des compétences, monotonie et ennui]

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la production de richesses et dans la conduite de sa vie professionnelle. Comme la « latitude décisionnelle » du questionnaire de Karasek, elle inclut non seulement les marges de manœuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. La notion d'autonomie comprend l'idée de se développer au travail et d'y prendre du plaisir.

4. Rapports sociaux au travail

[Intégration, justice, reconnaissance, relations avec les collègues, relations avec la hiérarchie, rémunération et carrière, évaluation du travail, justice procédurale, reconnaissance par les clients et le public, violence interne...]

Les rapports sociaux au travail sont les rapports entre les travailleurs ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie. Ces rapports sociaux doivent être examinés en lien avec les concepts d'intégration (au sens sociologique), de justice et de reconnaissance. Ils ont fait l'objet de modélisations partielles, dont les mieux validées sont le « soutien social » (modèle de Karasek et Theorell), « l'équilibre effort-récompense » (modèle de Siegrist) et la « justice organisationnelle ». Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent les relations avec les collègues, les relations avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des travailleurs. Les pathologies des rapports sociaux, comme le harcèlement moral, doivent être prises en compte.

5. Conflits de valeurs

[Conflits éthiques, qualité empêchée, travail inutile]

Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets secondaires heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle.

6. Insécurité de la situation de travail

[Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière, soutenabilité du travail, changements]

L'insécurité de la situation de travail comprend l'insécurité socio-économique et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail.

L'insécurité socio-économique peut provenir des risques de perdre son emploi, de voir baisser son revenu ou de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de carrière. Des conditions de travail non soutenables sont aussi génératrices d'insécurité. Des incertitudes susceptibles de créer une insécurité peuvent aussi porter sur l'avenir du métier ou l'évolution des conditions de travail. De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements incessants ou incompréhensibles. Tous ces risques existent aussi bien pour les travailleurs salariés que pour les travailleurs non salariés, bien qu'ils prennent des formes différentes.

Pour obtenir en prêt les audiovisuels et multimédias et pour commander les brochures et les affiches de l'INRS, adressez-vous au service Prévention de votre CARSAT, CRAM ou CGSS.

Services Prévention des CARSAT et des CRAM

CARSAT ALSACE-MOSELLE

(67 Bas-Rhin)
14 rue Adolphe-Seyboth
CS 10392
67010 Strasbourg cedex
tél. 03 88 14 33 00
fax 03 88 23 54 13
prevention.documentation@cram-alsace-moselle.fr
www.cram-alsace-moselle.fr

(57 Moselle)
3 place du Roi-George
BP 31062
57036 Metz cedex 1
tél. 03 87 66 86 22
fax 03 87 55 98 65
www.cram-alsace-moselle.fr

(68 Haut-Rhin)
11 avenue De-Lattre-de-Tassigny
BP 70488
68018 Colmar cedex
tél. 03 88 14 33 02
fax 03 89 21 62 21
www.cram-alsace-moselle.fr

CARSAT AQUITAINE

(24 Dordogne, 33 Gironde,
40 Landes, 47 Lot-et-Garonne,
64 Pyrénées-Atlantiques)
80 avenue de la Jallère
33053 Bordeaux cedex
tél. 05 56 11 64 36
fax 05 57 57 70 04
documentation.prevention@carsat-aquitaine.fr
www.carsat.aquitaine.fr

CARSAT AUVERGNE

(03 Allier, 15 Cantal, 43 Haute-Loire,
63 Puy-de-Dôme)
48-50 boulevard Lafayette
63058 Clermont-Ferrand cedex 1
tél. 04 73 42 70 76
fax 04 73 42 70 15
preven.carsat@orange.fr
www.carsat-auvergne.fr

CARSAT BOURGOGNE et FRANCHE-COMTÉ

(21 Côte-d'Or, 25 Doubs, 39 Jura,
58 Nièvre, 70 Haute-Saône,
71 Saône-et-Loire, 89 Yonne,
90 Territoire de Belfort)
ZAE Cap-Nord, 38 rue de Cracovie
21044 Dijon cedex
tél. 08 21 10 21 21
fax 03 80 70 52 89
prevention@carsat-bfc.fr
www.carsat-bfc.fr

CARSAT BRETAGNE

(22 Côtes-d'Armor, 29 Finistère,
35 Ille-et-Vilaine, 56 Morbihan)
236 rue de Châteaugiron
35030 Rennes cedex
tél. 02 99 26 74 63
fax 02 99 26 70 48
drpcdi@carsat-bretagne.fr
www.carsat-bretagne.fr

CARSAT CENTRE

(18 Cher, 28 Eure-et-Loir, 36 Indre,
37 Indre-et-Loire, 41 Loir-et-Cher, 45 Loiret)
36 rue Xaintraillies
45033 Orléans cedex 1
tél. 02 38 81 50 00
fax 02 38 79 70 29
prev@carsat-centre.fr
www.carsat-centre.fr

CARSAT CENTRE-OUEST

(16 Charente, 17 Charente-Maritime,
19 Corrèze, 23 Creuse, 79 Deux-Sèvres,
86 Vienne, 87 Haute-Vienne)
4 rue de la Reynie
87048 Limoges cedex
tél. 05 55 45 39 04
fax 05 55 45 71 45
cirp@carsat-centreouest.fr
www.carsat-centreouest.fr

CRAM ÎLE-DE-FRANCE

(75 Paris, 77 Seine-et-Marne,
78 Yvelines, 91 Essonne,
92 Hauts-de-Seine, 93 Seine-Saint-Denis,
94 Val-de-Marne, 95 Val-d'Oise)
17-19 place de l'Argonne
75019 Paris
tél. 01 40 05 32 64
fax 01 40 05 38 84
prevention.atmp@cramif.cnamts.fr
www.cramif.fr

CARSAT LANGUEDOC-ROUSSILLON

(11 Aude, 30 Gard, 34 Hérault,
48 Lozère, 66 Pyrénées-Orientales)
29 cours Gambetta
34068 Montpellier cedex 2
tél. 04 67 12 95 55
fax 04 67 12 95 56
prevdoc@carsat-lr.fr
www.carsat-lr.fr

CARSAT MIDI-PYRÉNÉES

(09 Ariège, 12 Aveyron, 31 Haute-Garonne,
32 Gers, 46 Lot, 65 Hautes-Pyrénées,
81 Tarn, 82 Tarn-et-Garonne)
2 rue Georges-Vivent
31065 Toulouse cedex 9
tél. 0820 904 231 (0,118 €/min)
fax 05 62 14 88 24
doc.prev@carsat-mp.fr
www.carsat-mp.fr

CARSAT NORD-EST

(08 Ardennes, 10 Aube, 51 Marne,
52 Haute-Marne, 54 Meurthe-et-Moselle,
55 Meuse, 88 Vosges)
81 à 85 rue de Metz
54073 Nancy cedex
tél. 03 83 34 49 02
fax 03 83 34 48 70
service.prevention@carsat-nordest.fr
www.carsat-nordest.fr

CARSAT NORD-PICARDIE

(02 Aisne, 59 Nord, 60 Oise,
62 Pas-de-Calais, 80 Somme)
11 allée Vauban
59662 Villeneuve-d'Ascq cedex
tél. 03 20 05 60 28
fax 03 20 05 79 30
bedprevention@carsat-nordpicardie.fr
www.carsat-nordpicardie.fr

CARSAT NORMANDIE

(14 Calvados, 27 Eure, 50 Manche,
61 Orne, 76 Seine-Maritime)
Avenue du Grand-Cours, 2022 X
76028 Rouen cedex
tél. 02 35 03 58 22
fax 02 35 03 60 76
prevention@carsat-normandie.fr
www.carsat-normandie.fr

CARSAT PAYS DE LA LOIRE

(44 Loire-Atlantique, 49 Maine-et-Loire,
53 Mayenne, 72 Sarthe, 85 Vendée)
2 place de Bretagne
44932 Nantes cedex 9
tél. 02 51 72 84 08
fax 02 51 82 31 62
documentation.rp@carsat-pl.fr
www.carsat-pl.fr

CARSAT RHÔNE-ALPES

(01 Ain, 07 Ardèche, 26 Drôme, 38 Isère,
42 Loire, 69 Rhône, 73 Savoie,
74 Haute-Savoie)
26 rue d'Aubigny
69436 Lyon cedex 3
tél. 04 72 91 96 96
fax 04 72 91 97 09
preventionrp@carsat-ra.fr
www.carsat-ra.fr

CARSAT SUD-EST

(04 Alpes-de-Haute-Provence,
05 Hautes-Alpes, 06 Alpes-Maritimes,
13 Bouches-du-Rhône, 2A Corse-du-Sud,
2B Haute-Corse, 83 Var, 84 Vaucluse)
35 rue George
13386 Marseille cedex 5
tél. 04 91 85 85 36
fax 04 91 85 75 66
documentation.prevention@carsat-sudest.fr
www.carsat-sudest.fr

Services Prévention des CGSS

CGSS GUADELOUPE

Immeuble CGRR, Rue Paul-Lacavé, 97110 Pointe-à-Pitre
tél. 05 90 21 46 00 – fax 05 90 21 46 13
lina.palmont@cgss-guadeloupe.fr

CGSS GUYANE

Espace Turenne Radamonthe, route de Raban,
BP 7015, 97307 Cayenne cedex
tél. 05 94 29 83 04 – fax 05 94 29 83 01

CGSS LA RÉUNION

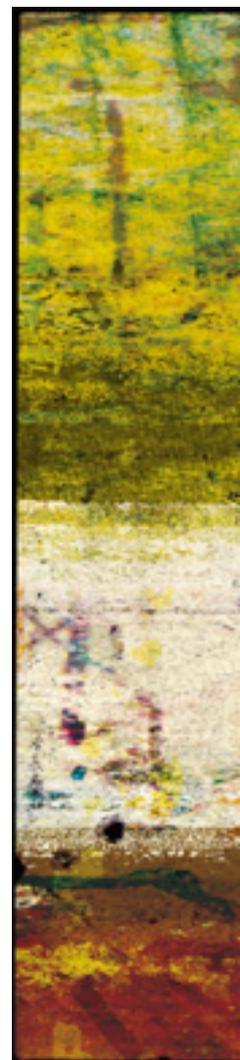
4 boulevard Doret, 97704 Saint-Denis Messag cedex 9
tél. 02 62 90 47 00 – fax 02 62 90 47 01
prevention@cgss-reunion.fr

CGSS MARTINIQUE

Quartier Place-d'Armes, 97210 Le Lamentin cedex 2
tél. 05 96 66 51 31 et 05 96 66 51 32 – fax 05 96 51 81 54
prevention972@cgss-martinique.fr
www.cgss-martinique.fr

Suite à la survenue d'un suicide ou d'une tentative de suicide d'un salarié, et au-delà de l'émotion qu'un tel acte va générer dans l'entreprise, le CHSCT peut agir dans le cadre de ses prérogatives réglementaires, en votant notamment la mise en place d'une délégation d'enquête paritaire interne. Celle-ci pourra ainsi réaliser une analyse approfondie, après s'être dotée de principes d'action bien définis et partagés par les représentants de la direction et des salariés.

Cette analyse (fondée sur une recherche documentaire et la réalisation d'entretiens) a pour finalité de faire émerger les éventuels facteurs d'origine professionnelle qui ont pu participer à la genèse de l'acte suicidaire et, plus largement, à un mal-être au travail dans l'entreprise. Elle vise également à proposer des mesures de prévention élaborées sur la base de l'analyse, pour réduire ces facteurs de risques psychosociaux au travail.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
30, rue Olivier-Noyer 75680 Paris cedex 14 • Tél. 01 40 44 30 00
Fax 01 40 44 30 99 • Internet: www.inrs.fr • e-mail: info@inrs.fr

Édition INRS ED 6125

1^{re} édition • juin 2012 • 5 000 ex. • ISBN 978-2-7389-2006-5