



Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville

Les GUIDES de la DGT

LES RISQUES D'ATTEINTE A LA SANTÉ MENTALE

Repères pour l'action de l'Inspection du travail

Direction générale du travail
Département appui et soutien au contrôle (DASC1)- Sous-direction des conditions de travail (CT1)
Septembre 2009

SOMMAIRE

	Pages
Introduction	3 - 5
Fiche 1 : Repères généraux sur les notions et les définitions	6 - 16
Fiche 2 : Identifier les risques et agir en prévention	17 - 23
Fiche 3 : Le recueil et le traitement des plaintes	24 - 28
Fiche 4 : Repères méthodologiques pour l'enquête	29 - 36
Fiche 5 : Les suites possibles de l'enquête.....	37 - 49
Fiche 6 : Les relations de l'Inspection du travail avec les différents intervenants ...	50 - 63

ANNEXES

Ce document a été réalisé par le groupe de travail de la DGT composé de :

Céline SIMON (DD68), Aline du CREST (DD75), Dorothée BAREL (DD78), Gérard ROUSSEAU (DD83), Annie TOURANCHET (MIRT Pays de la Loire), Jean-Louis OSVATH (DD92), Pierre MERIAUX (DD38), Magdeleine BROM (MIRT Alsace), Guillaume BOLLIER (ARM 60).

Pour la DGT : Patricia MALADRY (IMTMO, SAT), Sylvie LESTERPT (CT2), Catherine TINDILLIERE (CT1), Pascal FROUDIERE (RT1), Laurent VILBOEUF (DASC), Sylvaine BOSSAVY (DASC1).

Il s'est également appuyé sur certaines contributions régionales (et notamment, celles d'un groupe de travail des Pays de la Loire).

Introduction

1/ Les risques d'atteinte à la santé mentale : un enjeu majeur pour la santé des travailleurs et le Ministère du travail

La question de la santé mentale au travail résulte des évolutions du travail depuis plusieurs décennies : précarisation de l'emploi et des statuts, intensification des rythmes de travail, individualisation de l'organisation du travail, de la gestion des carrières et des rémunérations, évolution des modes de management, marges de manœuvre individuelles réduites, ... Ces bouleversements font peser sur les collectifs de travail et plus encore sur les individus des contraintes croissantes, qui ont contribué à l'émergence des « risques psychosociaux ».

Or, les risques psychosociaux peuvent être à l'origine d'atteintes graves à la santé physique et mentale dont les premiers symptômes sont généralement les maux de tête, les douleurs musculaires, les troubles du sommeil et de l'appétit, la perturbation de la concentration, les angoisses. Lorsque ces symptômes s'installent, ils peuvent entraîner des altérations parfois irréversibles de la santé : obésité, diabète, maladies cardiovasculaires, dépression, conduites addictives, troubles musculo-squelettiques, diminution de la résistance aux infections, asthmes, allergies...

Les études, dans ce domaine, bien qu'encore peu nombreuses, mettent en évidence que les coûts humains et économiques qui en résultent sont importants. (cf. annexe)

Les pouvoirs publics, et en particulier le Ministère du travail, se sont bien entendu préoccupés de ces risques. Ils constituent une des mesures du « Plan Santé au travail 2005-2009 ». En 2007-2008, ils ont été retenus comme l'un des risques prioritaires des conférences sur les conditions de travail, réunies par le Ministre avec les partenaires sociaux. Ces conférences ont débouché sur un certain nombre de suites concrètes, et notamment l'ouverture d'un site internet www.travailler-mieux.gouv.fr destiné à assurer une meilleure information du public et des représentants du personnel, en matière de santé sécurité au travail, afin d'agir pour l'amélioration des conditions de travail et la réduction des risques professionnels. Des indicateurs nationaux destinés à mieux cerner ces phénomènes devraient être prochainement mis en place par l'INSEE.

Enfin, les partenaires sociaux ont transposé l'accord européen de 2004 sur le stress dans un accord interprofessionnel, en juillet 2008, étendu par arrêté le 23 avril 2009 (cf. infra fiche 1).

2/ Le système d'Inspection du travail et la prévention des risques psychosociaux

◆ Le code du travail place sur un même plan la santé physique et mentale, lorsqu'il définit les attributions du CHSCT (article L.4612-1) ou les obligations de l'employeur en matière de prévention et d'évaluation des risques professionnels (article L.4121-1).

◆ La santé mentale relève donc bien du champ d'intervention de l'Inspection du travail. Or, par son approche généraliste des conditions de travail qui lui permet d'appréhender l'ensemble des facteurs aussi bien organisationnels que relationnels ou individuels, l'Inspection du travail est particulièrement légitime pour intervenir dans ce domaine.

Il est, ainsi, primordial de rappeler aux employeurs leurs obligations en matière d'évaluation des risques, et à ce titre, la nécessité de prendre en compte l'ensemble des risques, que ceux-ci soient susceptibles de porter atteinte aussi bien à la santé physique, qu'à la santé mentale de leurs salariés.

◆ **Néanmoins, l'intervention dans le domaine des « risques psychosociaux » est d'autant moins simple que ceux-ci recouvrent des réalités diverses, complexes et encore mal définies.** Sous ce vocable sont répertoriés des phénomènes induits par l'exposition au stress, aux harcèlements et aux discriminations, à la violence ... Les risques psychosociaux sont constitués d'une combinaison de facteurs liés notamment à l'intensification du travail, à des aspects organisationnels, aux relations dans le travail et avec les usagers. Ils ont aussi une dimension subjective et des facteurs personnels ne peuvent être écartés.

◆ **L'Inspection du travail ne peut agir seule, face à ces problématiques complexes et souvent multi – factorielles et son action sera d'autant plus efficace qu'elle pourra s'appuyer sur des compétences complémentaires à la sienne.**

En effet, dans ce domaine en particulier, la possibilité pour les salariés confrontés à des situations difficiles de trouver rapidement des informations et des interlocuteurs en capacité d'intervenir est cruciale.

En ce qui concerne les acteurs de la prévention qu'il convient de mobiliser, **les services de santé au travail** ont à l'évidence un rôle primordial à jouer en matière de prévention des risques psychosociaux, dans la mesure où ils doivent mettre à disposition des compétences pluridisciplinaires leur permettant d'aborder ces problématiques.

Le médecin du travail a une relation professionnelle privilégiée avec les salariés en difficulté notamment dans le cadre des visites médicales. Combinée avec son action en milieu de travail, sa connaissance de l'entreprise (qui se traduit dans la fiche d'entreprise, le rapport annuel, le plan d'activité) lui permet de porter un diagnostic précis sur les situations de souffrance au travail vécues par certains salariés. La possibilité qu'il a de mobiliser des intervenants en prévention des risques professionnels en fait un partenaire essentiel pour préconiser, ensuite, les actions correctrices nécessaires.

Les représentants du personnel ont aussi été dotés de **moyens d'actions – droit d'alerte des DP, pouvoirs de proposition, d'enquête, de désigner un expert du CHSCT** (cf liste des organismes habilités) - qu'ils méconnaissent parfois et qu'il convient de leur rappeler, afin de les mobiliser sur ces questions.

3/ Pourquoi un guide méthodologique intitulé « LES RISQUES D'ATTEINTE A LA SANTE MENTALE : Repères pour l'intervention de l'Inspection du travail » ?

Sont considérés comme « risques d'atteinte à la santé mentale », les risques rencontrés dans la sphère professionnelle susceptibles de déboucher sur des altérations de la santé mentale (dépressions, épuisements professionnels ou burn-out, troubles du sommeil,...), voire de porter atteinte à l'intégrité physique (TMS, troubles psychosomatiques, tentatives de suicides, suicides,...).

Même s'il est indispensable de les traiter comme les autres risques, notamment dans le document unique, il existe **une spécificité des risques psychosociaux** par rapport aux autres risques dont peut avoir à connaître l'Inspection du travail.

En effet, ils induisent des questions lourdes et complexes auxquelles il n'est pas facile de trouver des réponses :

> Comment se repérer parmi des notions de nature et de portée diverses telles que le stress, les harcèlements et les discriminations, la violence au travail, ... ?

> Comment faire le tri entre les différents facteurs organisationnels (répartition inégale de la charge de travail, perte d'autonomie, non reconnaissance ou remise en cause du travail réalisé, absence de collectif, modes de management non maîtrisés...), relationnels (manque de communication, confusions entre relations personnelles et professionnelles,...), et le cas échéant individuels ? Comment identifier et faire prendre en compte les facteurs de risques par l'entreprise ?

- > Comment faire le lien entre les déclarations des salariés et le cadre juridique mobilisable ?
- > Quand et comment mener une enquête en entreprise, quelles suites appropriées lui donner ?
- > Quelles collaborations à construire avec les différents intervenants ?

Le présent guide a pour objet de donner des repères, face à ces questions, aux agents du système d'Inspection du travail, afin d'appuyer leur action, aussi bien « à chaud » suite au recueil de plaintes de salariés, qu' « à froid » dans le cadre d'un contrôle général de l'entreprise dans un objectif de prévention des risques.

Il s'organise autour de **6 fiches** qui doivent permettre de :

- cerner le contenu **des notions et proposer des définitions (juridiques, médicales,...) ;**
- identifier **les indicateurs de risques et les moyens de prévention dans l'entreprise ;**
- définir **le cadre d'intervention juridique et technique de l'Inspection du travail ;**
- repérer **les différents acteurs concernés** et connaître les moyens et les actions de chacun.

Il est complété par des **annexes** qui présentent, notamment : le cadre légal, la jurisprudence utile, une fiche de recueil et de transmission des plaintes pour les services de renseignements, des exemples de mises en demeure du directeur départemental.

oOo

Fiche 1 : Repères généraux sur les notions et les définitions

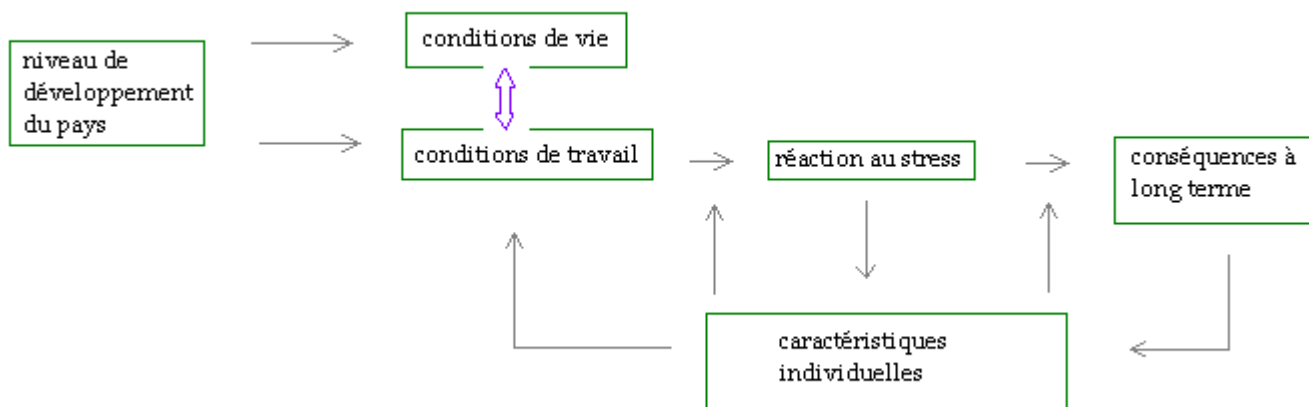
I. Qu'est-ce que la santé mentale ?

L'OMS écrit en 1986 «... la santé n'est pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité mais un état de complet bien-être, physique, mental et social ».

En complément, l'OMS définit la santé mentale comme "un état de bien-être dans lequel la personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et fructueux, et contribuer à la vie de sa communauté".

En 2004 (dans la série protection de la santé des travailleurs n°3 ; organisation du travail et stress ; approche systématiques du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux), l'OMS indique notamment qu' « ...Un travail sain est celui dans lequel les pressions exercées sur l'employé sont adaptées à ses capacités et à ses ressources, et où il a suffisamment de prise sur son travail et reçoit un appui suffisant des personnes qui lui importent.... ».

Enfin, en 2007, l'OMS résume le processus de stress dans un modèle qui met en évidence les causes de stress, les réactions au stress, les conséquences à long terme du stress, les caractéristiques individuelles et toutes les inter-relations :

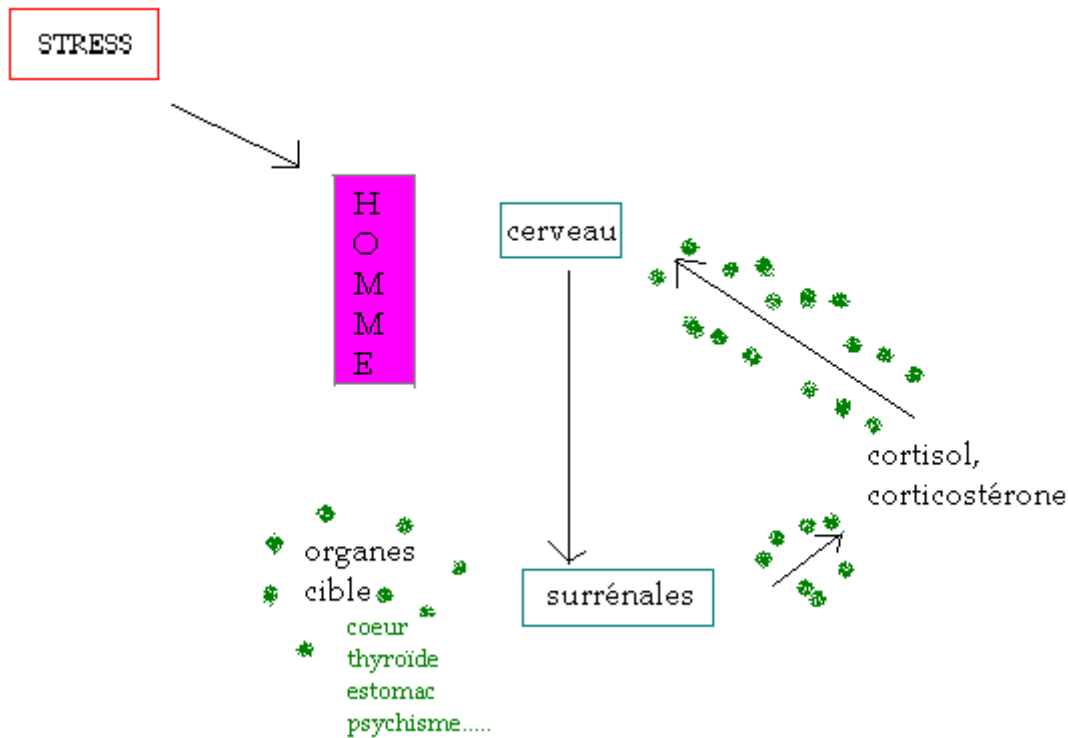


Ainsi, des facteurs individuels et organisationnels jouent un rôle dans le développement du stress professionnel. Il est cependant actuellement admis qu'il existe une interaction entre chaque salarié et les conditions de travail (OMS 2007 : raising awareness of stress at work in developing countries).

II. Quelles sont les conséquences du stress sur l'organisme humain ?

Les atteintes à la santé mentale peuvent avoir des conséquences non seulement dans le domaine psychique mais aussi sur l'état physique de la personne et tous les organes peuvent être touchés.

Un événement stressant entraîne chez l'homme une stratégie d'ajustement de son organisme et ainsi une réponse physiologique.



Le stress aigu entraîne une augmentation des concentrations de l'adrénaline et de noradrénaline, une succession d'activation hormonale induisant une augmentation du taux de cortisol circulant. Ces mécanismes augmentent les risques de maladies subites, notamment cardio-vasculaires et psychiatriques.

Le stress chronique est responsable d'autres dysfonctionnements de l'organisme, et notamment l'altération de certaines cellules du cerveau.

Le stress peut entraîner chez les individus une grande variété de réactions physiologiques, émotionnelles, cognitives ou comportementales.

physiologiques	Augmentation de la fréquence cardiaque Augmentation de la pression artérielle Augmentation de la tension musculaire Transpiration Augmentation de la production et de la sécrétion d'adrénaline Augmentation de la fréquence respiratoire....
émotionnelles	Peur Irritabilité Humeur triste Anxiété Colère Baisse de la motivation...
cognitives	Diminution de l'attention Troubles de mémoire Rétrécissement des capacités intellectuelles et d'apprentissage....
comportementales	Diminution de la productivité Augmentation du tabagisme Augmentation de la consommation de drogue ou d'alcool Augmentation du nombre d'erreurs

Si l'exposition au stress est prolongée, les travailleurs n'ont plus leurs capacités de récupération. Le stress peut alors être responsable de troubles médicaux. Les conséquences peuvent être multiples et toucher tous les organes et leurs fonctions ainsi que la sphère psychique et le système immunitaire entraînant des arrêts de travail ou des accidents. Ces pathologies persistent quand bien même les facteurs de stress ont disparu.

Exemples de pathologies :

- hypertension artérielle,
- angine de poitrine voire infarctus du myocarde,
- burn-out et troubles psychiatriques (schizophrénie, délires...),
- syndrome dépressif,
- diabète de type II,
- alcoolisme,
- pathologies musculosquelettiques,
- etc.

III. Quelle prise en compte de la santé mentale sur le plan juridique ?

1. Le cadre légal européen

La législation européenne ne mentionne pas expressément les facteurs de risques psychosociaux, ni le stress. Toutefois, le cadre légal européen prévoit une évaluation des risques et des mesures de prévention, avec en particulier la directive 89/391/CEE. Egalement, les partenaires sociaux européens se sont investis sur ces sujets avec la signature de deux accords cadre.

Les bases réglementaires

La directive-cadre 89/391/CEE du 12 juin 1989 concernant « l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail » prévoit que l'employeur est « obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail ». Elle définit des principes généraux concernant la prévention des risques professionnels : éviter les risques, évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités, adapter le travail à l'homme ...

De plus, la législation européenne a défini certains facteurs de risques psychosociaux au travail, comme par exemple :

- **le harcèlement moral** avec les directives n° 2000/43, 2000/78, 2006/54 ;
- **le harcèlement sexuel** avec les directives n° 2000/43, 2000/78, 2002/73, 2006/54.

Les accords entre partenaires sociaux

L'article 139 du Traité de Rome prévoit que « le dialogue entre partenaires sociaux au niveau communautaire peut conduire, si ces derniers le souhaitent, à des relations conventionnelles, y compris des accords ». Ces accords engagent contractuellement leurs signataires mais ne créent pas d'obligation réglementaire nouvelle.

L'accord cadre du 8 octobre 2004 sur le stress au travail a pour objet de sensibiliser employeurs, salariés et représentants du personnel aux problèmes en lien avec le stress au travail. Il présente une description du stress au travail, une identification des problèmes qui en découlent et propose des moyens d'action.

« Description du stress et du stress au travail

Le stress est un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent inaptes à combler un écart avec les exigences ou les

attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée 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.

Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Le stress d'origine extérieure au milieu de travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme un stress lié au travail. Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc.

Identification des problèmes de stress au travail

Vu la complexité du phénomène de stress, le présent accord n'entend pas fournir une liste exhaustive des indicateurs potentiels de stress. Toutefois, un niveau élevé d'absentéisme ou de rotation du personnel, des conflits personnes ou des plaintes fréquentes de la part des travailleurs sont quelques-uns des signes pouvant révéler la présence de stress au travail.

L'identification d'un problème de stress au travail peut passer par une analyse de facteurs tels que l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, degré d'autonomie, adéquation du travail aux capacités des travailleurs, charge de travail, etc.), les conditions et l'environnement de travail (exposition à un comportement abusif, au bruit, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.), la communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, etc.) et des facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pas pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, etc.). »

Après avoir rappelé l'obligation légale pour les employeurs de protéger la santé et la sécurité des travailleurs, y compris contre le stress au travail, les signataires préconisent différentes mesures pour prévenir, éliminer ou réduire les problèmes de stress au travail. Par exemple : des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur, la formation, l'information et la consultation des travailleurs et/ou de leurs représentants.

L'accord cadre du 26 avril 2007 sur le harcèlement et la violence au travail condamne ces agissements et demande aux employeurs de prendre les mesures appropriées, eu égard à leur obligation légale de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs.

L'accord définit les différentes formes de harcèlement et de violence au travail. Elles peuvent :

- être physiques, psychologiques et/ou sexuels ;
- relever d'actes isolés ou de comportements habituels ;
- se produire entre collègues, dans le cadre d'un lien hiérarchique entre supérieurs et subordonnés ou être le fait d'un tiers à la relation de travail (clients, patients, élèves, etc.) ;
- aller de cas mineurs d'irrespect à des actes plus sérieux, incluant des actes criminels, relevant de l'intervention des autorités publiques.

Selon ce texte, il y a harcèlement lorsqu'une personne est de façon répétée et délibérée victime de maltraitements, de menaces et/ou d'humiliations dans le cadre du travail. Il y a violence si une personne fait l'objet d'agressions au travail. Ces comportements ont pour objectif ou effet d'atteindre la dignité de la personne, d'affecter sa santé et/ou de créer un environnement de travail hostile.

Les signataires préconisent la mise en place de procédures définissant des actions de prévention et des moyens d'action à mettre en œuvre lorsqu'un cas de harcèlement ou de violence au travail survient.

En ce qui concerne leur transposition dans le cadre juridique national des différents pays européens, ces accords-cadre engagent les partenaires sociaux de ces pays, sur la base du volontariat, à les mettre en oeuvre dans les trois années qui suivent la date de signature. Un certain nombre de pays ont déjà transposé ces accords, soit au niveau national (Autriche, Danemark, Allemagne, Roumanie, Suède...), soit par des actions ponctuelles en complément des législations nationales existantes (Belgique, République tchèque, Finlande, Hongrie, Islande, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Royaume-Uni).

En France, les partenaires sociaux ont conclu, le 2 juillet 2008, la négociation sur **le stress au travail par un accord**, signé le 24 novembre 2008 par les cinq organisations syndicales de salariés (CGT, CFDT, CFTC, FO, CFE-CGC), les organisations patronales (Medef, CGPME, UPA) et étendu par arrêté le 23 avril 2009. Il vise à « *augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les salariés et leurs représentants* », « *attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail* » et « *fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail* ». Syndicats et patronat se sont mis d'accord sur une définition du stress en reprenant celle de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, selon laquelle un état de stress survient lorsqu'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".

Après avoir rappelé les différents facteurs de stress au travail, l'accord stipule que « *dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou à défaut le réduire* ». Sont ainsi abordées, un certain nombre de préconisations, outre le rappel du « *rôle pivot du médecin du travail* » : faire appel à une expertise externe, améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail, la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, l'information et la consultation des travailleurs.

Le texte précise que "des accords de branches ou d'entreprises ne peuvent déroger aux dispositions du présent accord que dans un sens plus favorable aux travailleurs".

Les partenaires sociaux se sont également mis d'accord pour engager des négociations sur la violence au travail et le harcèlement, dans un délai de 12 mois, après la signature de ce premier accord.

2. Le droit français

Le droit français ne comporte pas de définition du stress ou des risques psychosociaux. Il s'appuie sur une double approche qui édicte : un principe général de protection de la santé physique et mentale, avec pour corollaire des principes généraux de prévention et une obligation d'évaluation des risques, en application de la législation européenne. Egalement, des réglementations particulières s'appliquent à certains facteurs de risques psychosociaux.

Un principe général de protection de la santé physique et mentale :

L'article L. 4121-1 du code du travail édicte que « **l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs** », à savoir : la prévention, l'information et la formation, une organisation et des moyens adaptés. C'est, en effet, la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 qui est venue préciser que la notion de santé recouvre la santé « physique », mais aussi « mentale ».

Les mesures, que l'employeur doit prendre, reposent sur des principes généraux de prévention énoncés à l'article L. 4121-2 du code du travail. Parmi ces principes, figurent notamment la nécessité :

- « **d'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 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 l'homme »;

- « **de 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'article L.1152-1. »

L'article L. 4121-3 du même code prévoit que l'employeur doit évaluer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs « dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail. A l'issue 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 ».

Le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 a précisé que l'employeur transcrit et met à jour dans **un document unique** les résultats de l'évaluation des risques (articles R. 4121-1 et suivants du code du travail).

L'employeur doit donc assurer la santé tant physique que mentale de ses salariés et prendre en compte dans l'évaluation des risques l'ensemble des facteurs de risques, y compris psychosociaux ou de stress.

Des réglementations particulières :

Au-delà de ce principe général de protection de la santé physique et mentale, il existe des réglementations particulières qui concernent des facteurs de risques psychosociaux ou des sources de stress.

• Le harcèlement moral :

L'article L. 1152-1 du code du travail (issu de la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002) dispose qu' : « *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.* »

Les trois éléments constitutifs du harcèlement moral

1) La loi pose d'abord l'exigence d'**une répétition d'actes**. Un acte isolé ne peut a priori conduire à la qualification de harcèlement moral.

Les faits peuvent être, par exemple :

**des agressions verbales : par exemple : dévalorisations, humiliations, invectives, vulgarités, insultes, moqueries, brimades, commentaires ou propos désobligeants...*

**des agressions physiques : par exemple : menaces physiques, gestes violents, présence continue du harceleur dans l'environnement de travail de la victime,*

**des actions sur l'environnement personnel ou professionnel : privation de repères (pas de bureau, d'ordinateur, de téléphone, suppression des codes d'accès- photocopieur, portes-, isolement, ne pas saluer, ne pas répondre aux questions, substitutions d'anciennes tâches par d'autres moins valorisantes, accusations non fondées sur la qualité du travail effectué, injonctions contradictoires.*

2) Ces agissements de harcèlement, qu'ils soient intentionnels ou non, doivent occasionner **une dégradation des conditions de travail**.

Par exemple : l'organisation matérielle du travail, l'aménagement des postes de travail, l'aménagement des lieux de travail, la durée et les horaires de travail, l'aménagement du temps de travail, l'environnement physique du travail, les difficultés pour faire face à la charge de travail, l'absence totale de latitude dans

l'exercice du travail due à des prescriptions trop rigides ou au contraire, retrait des responsabilités, mise à l'écart...

3) De plus, cette dégradation des conditions de travail doit être susceptible de causer **un dommage au salarié : soit par une atteinte à ses droits et à sa dignité, soit par une altération de sa santé physique ou mentale, soit par la compromission de son avenir professionnel**. La notion d'atteinte à la dignité en tant que conséquence du harcèlement permet de mettre l'accent sur la gravité de l'atteinte qui est faite à la personne dans son existence même. Elle doit être matérialisée (*par exemple, certificats médicaux établis par les médecins généralistes ou spécialistes, fiches d'aptitude médicales établies par le médecin du travail...*).

Conscient de la souffrance mentale vécue par les victimes, le législateur a pris soin de viser **l'altération de la santé physique et mentale** comme conséquence du harcèlement moral. Une autre conséquence possible du harcèlement est **la compromission de l'avenir professionnel** qui peut se concrétiser, *par exemple, par l'impossibilité de parvenir à une qualification supérieure*.

Ainsi, la loi ne vise pas seulement des agissements dictés par l'intention d'un individu de nuire à un autre individu. Elle englobe un grand nombre de situations, et notamment des formes de management inappropriées ou des organisations du travail déficientes.

L'auteur des faits fautifs

La loi ne désigne pas les auteurs potentiels de faits de harcèlement moral. Elle s'applique là encore à prendre en compte toutes les situations qui peuvent se présenter. Par exemple, le harcèlement d'un supérieur vis-à-vis de son subordonné ou l'inverse, mais aussi entre collègues ayant le même niveau, ou encore un comportement managérial visant un groupe de salariés...

La sanction disciplinaire

L'article L. 1152-5 du code du travail prévoit une sanction disciplinaire pour tout salarié qui procéderait aux agissements de harcèlement moral.

Les sanctions pénales

L'article L. 1155-2 du code du travail punit d'un emprisonnement d'un an et d'une amende de 3750 euros toute infraction aux dispositions relatives au harcèlement moral.

Parallèlement, l'article 222-33-2 du code pénal punit d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour 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.

Selon le Conseil constitutionnel, l'instauration dans le code pénal et dans le code du travail de deux incriminations réprimant les agissements de harcèlement moral, dont la première a d'ailleurs un champ d'application plus large que la seconde, n'est pas en elle-même contraire à la Constitution, sous réserve de respecter le principe de proportionnalité qui implique que lorsque plusieurs dispositions pénales sont susceptibles de fonder la condamnation d'un seul et même fait, les sanctions subies ne peuvent excéder le maximum légal le plus élevé.

La mise en cause de la responsabilité de l'employeur

L'obligation, d'une part, pour l'employeur de prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral (article L. 1152-4 du code du travail), et d'autre part, le fait de conférer expressément à l'employeur la responsabilité de la protection de la santé physique et mentale des salariés au titre des principes généraux de prévention (article L. 4121-1 du code du travail) font peser sur celui-ci une responsabilité pénale en matière de harcèlement moral, même s'il n'est pas lui-même l'auteur des faits fautifs.

La Cour de Cassation a, de surcroît, affirmé l'existence d'une obligation de sécurité de résultat, qui incombe à l'employeur en matière de santé au travail, dans plusieurs arrêts rendus en février 2002, à propos de maladies professionnelles causées par l'amiante (notion qu'elle a réutilisée à plusieurs reprises, par la suite : par ex. en matière de visite de reprise, Cass. Soc. 28 février 2006 n° 05-41.555). Elle a, ainsi, appliqué cette obligation de sécurité de résultat, en matière de harcèlement moral, pour considérer que l'absence de faute n'exonère pas l'employeur de sa responsabilité lorsqu'il a connaissance des faits reprochés (Cass. Soc. 21 juin 2006 n° 05-43.914).

A ce titre, il sera donc important de vérifier que l'employeur a bien été alerté sur une situation dégradée concernant la situation d'un salarié ou d'un collectif de salariés, par eux-mêmes ou par les représentants du personnel, ou qu'il y avait des éléments de contexte qui ne pouvaient être ignorés de l'employeur. Un courrier du salarié à son employeur, pour lui demander de remédier à la situation est, par exemple, une pièce importante pour démontrer le caractère intentionnel.

La sanction civile

La loi protège les salariés victimes de harcèlement moral et les personnes qui témoignent en leur faveur en instituant la nullité de la sanction ou de la rupture du contrat de travail ou des mesures discriminatoires qui pourraient en résulter (articles L. 1152-2 et L. 1152-3 du code du travail). La conséquence de la nullité de l'acte est que celui-ci est réputé n'avoir jamais existé. En cas de licenciement, le salarié bénéficie donc d'un droit à réintégration. S'il ne souhaite pas l'exercer, il peut obtenir des dommages intérêts dont le montant sera fixé par le juge en fonction du préjudice subi.

La charge de la preuve

Le principe de **l'aménagement des règles de la charge de la preuve** devant la juridiction civile retenu par le législateur à l'article L. 1154-1 du code du travail est issu du droit communautaire. Le salarié concerné doit établir des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement. Au vu de ces éléments, la partie défenderesse doit prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs de harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement. Enfin, le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, les mesures d'instruction qu'il estime utiles.

Les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise qui exercent leur droit de substitution, sous réserve de justifier d'un accord écrit de la victime, en application de l'article L. 1154-2 du code du travail, bénéficient également de l'aménagement de la charge de la preuve.

Il faut rappeler que ce dispositif ne constitue pas un renversement de la charge de la preuve mais simplement un aménagement et qu'il ne s'applique pas en matière pénale.

Les autres recours possibles

Les représentants du personnel

L'article L. 2313-2 du code du travail étend **le droit d'alerte des délégués du personnel** en matière de libertés individuelles aux cas d'atteinte à la santé physique et mentale.

Par ailleurs, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de **la santé physique et mentale** des salariés (article L. 4612-1 du code du travail). Il peut proposer des actions de prévention **en matière de harcèlement moral** (article L. 4612-3 du code du travail).

Les syndicats

En application de l'article L. 1154-2 du code du travail, **les organisations syndicales** représentatives dans l'entreprise peuvent exercer en justice une action en faveur d'un salarié de l'entreprise, sous réserve qu'elles

justifient d'un accord écrit de l'intéressé. L'intéressé peut toujours intervenir à l'instance engagée par le syndicat et y mettre fin à tout moment. Elles bénéficient également de l'aménagement de la charge de la preuve.

La médiation

La mission du **médiateur** consiste à tenter de mettre fin au harcèlement en rapprochant les parties et en leur soumettant des propositions. L'article L. 1152-6 du code du travail (issu de la loi du 17 janvier 2002, modifiée par l'article 5 de la loi n° 2003-6 du 3 janvier 2003 portant relance de la négociation collective en matière de licenciements économiques) dispose qu'« une procédure de médiation peut être mise en oeuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties. »

Le médecin du travail

L'article L. 4624-1 du code du travail prévoit que le médecin du travail peut prendre en considération **l'état de santé mentale** du salarié pour proposer des mesures d'aménagements de poste ou de reclassements.

• Le harcèlement sexuel :

Le principe de l'interdiction

L'article L. 1153-1 du code du travail dispose : « *les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits.* »

L'auteur des faits fautifs

La loi n° 92-1179 du 2 novembre 1992, qui a introduit le harcèlement sexuel dans le droit français, visait une personne commettant un « abus d'autorité ». Il ne pouvait, ainsi, être le fait que de l'employeur, son représentant ou toute personne abusant de l'autorité conférée par ses fonctions.

Depuis la loi du n°2002-73 du 17 janvier 2002, cette notion d'abus d'autorité a disparu et l'auteur des faits est désigné comme étant « toute personne ».

La sanction disciplinaire

L'article L. 1153-6 du code du travail prévoit une sanction disciplinaire pour tout salarié qui procéderait aux agissements de harcèlement sexuel.

La sanction civile

La loi protège les salariés victimes de harcèlement sexuel et les personnes qui témoignent en leur faveur en instituant la nullité de la sanction ou de la rupture du contrat de travail ou des mesures discriminatoires qui pourraient en résulter (articles L. 1153-2 et L. 1153-3, ainsi que L. 1142-1 du code du travail).

La charge de la preuve

Le principe de l'aménagement des règles de la charge de la preuve retenu par le législateur à l'article L. 1154-1 du code du travail s'applique également au harcèlement sexuel.

Les sanctions pénales

En application de l'article L. 1155-2 du code du travail, les infractions aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1 commises, soit lors de l'embauche, soit au cours de l'exécution du contrat de travail, entraînent l'application de sanctions pénales : peine d'emprisonnement d'un an et amende de 3 750 euros ou l'une de ces deux peines seulement.

Cependant, le tribunal a la faculté, en application de l'article L. 1155-3, d'ajourner le prononcé de la peine, conformément aux dispositions des articles 132-58 à 132-62 du code pénal.

L'article 222-33 du code pénal punit le harcèlement sexuel d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. Le code pénal prévoit, de plus, des sanctions en cas de viol (article 222-23) et d'agressions sexuelles (article 222-27).

La mise en cause de la responsabilité de l'employeur

L'article L. 1153-5 du code du travail impose à l'employeur de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement sexuel.

Le harcèlement sexuel doit également être considéré comme faisant partie des risques que l'employeur doit prévenir en application des principes généraux de prévention (article L. 4121-1 du code du travail).

Les autres recours possibles

En application de l'article L. 1154-2 du code du travail, les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise peuvent exercer en justice une action en faveur d'un salarié de l'entreprise, sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé. L'intéressé peut toujours intervenir à l'instance engagée par le syndicat et y mettre fin à tout moment. Elles bénéficient également de l'aménagement de la charge de la preuve.

L'article 2-6 du code de procédure pénale permet aux associations se proposant par leurs statuts de combattre les discriminations fondées sur le sexe ou sur les moeurs d'exercer les droits reconnus à la partie civile, dès lors qu'elles justifient de l'accord écrit de l'intéressé ou de son représentant légal.

Le CHSCT peut proposer des actions de prévention en matière de harcèlement sexuel (article L. 4612-3 du code du travail).

• Le harcèlement discriminatoire :

La loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire, a complété la définition des discriminations, en ajoutant à l'article L. 1132-1 du code du travail qui liste les motifs de discriminations prohibés, un renvoi à son article 1^{er}.

Cet article définit les notions de discriminations directe et indirecte et précise que « la discrimination inclut :

1° Tout agissement lié à l'un des motifs mentionnés au premier alinéa et tout agissement à connotation sexuelle, subis par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;

2° Le fait d'enjoindre à quiconque d'adopter un comportement prohibé par l'article 2. »

Cette nouvelle définition du harcèlement (qui s'ajoute à la définition de la loi du 17 janvier 2002) vise à mettre en conformité le droit français avec le droit européen, ce dernier considérant le harcèlement comme un acte à caractère discriminatoire.

Par conséquent, désormais, des faits peuvent être constitutifs d'un harcèlement lorsqu'il y a eu : un agissement (un seul suffit), correspondant à un motif de discrimination prohibé, et ayant pour conséquence une atteinte à la dignité, ou un environnement hostile.

● Autres dispositions ... :

De nombreuses autres réglementations, figurant dans le **Code du travail**, concernent des risques qui peuvent être considérés comme des facteurs de risques psychosociaux ou de stress. C'est notamment le cas :

- **de dispositions relatives aux relations de travail** (interdiction des discriminations fondées sur des motifs prohibés, de la discrimination syndicale, égalité salariale entre les hommes et les femmes) ;
 ↓ *Se reporter au guide spécifique sur « les discriminations »*
- **de la prévention de certains risques** (par exemple, le bruit) ;
- **des dispositions relatives à l'organisation du travail** (durée du travail, travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté) ...

Egalement, le **Code pénal** réprime un certain nombre d'infractions, qui peuvent découler aussi de risques psychosociaux, en matière :

- **d'abus de vulnérabilité** (articles 225-13, 225-14, 225-15, 225-16) ;
- **de violences** (ayant entraîné une incapacité totale de travail de plus de 8 jours, articles 222-11 et 222-12 avec une aggravation des peines lorsque les victimes sont des personnes vulnérables, mineures... ; n'ayant pas entraîné une incapacité de travail ou une incapacité inférieure à 8 jours, article 222-13) ;
- **de mise en danger d'autrui** (articles 223-1, 121-3) ;
- **de délits d'imprudence** (article 221-6).

Cf tableau en annexe : le cadre juridique

Fiche 2 : Identifier les risques et agir en prévention

Repères pour le contrôle « à froid » de l'entreprise

Cette fiche a pour objectif de donner des éléments de repères aux contrôleurs et inspecteurs du travail qui, dans le cadre de leur mission, entendent contrôler l'existence de l'évaluation des risques psychosociaux par l'employeur (articles L. 4121-1, L. 4121-2, R. 4121-1 du code du travail).

Il incombe, en effet, à l'employeur de procéder à l'évaluation des risques, dont l'agent de contrôle a pour mission de vérifier qu'elle existe, qu'elle est bien consignée dans le document unique et qu'elle tend effectivement à répondre à l'objectif requis : la prévention des risques.

Ce contrôle pourra se faire, par exemple, dans les situations suivantes :

- 1) l'agent de contrôle, dans le cadre de son intervention en entreprise, peut demander à l'employeur de produire l'extrait de son document unique relatif aux risques psychosociaux :
 - a. pour identifier des manquements dont il considère qu'ils pourraient être à l'origine de situations pathogènes pour les salariés ;
 - b. pour exiger de l'employeur qu'il procède à une évaluation des risques complète, en cas d'absence d'évaluation des risques psychosociaux.
- 2) l'agent de contrôle a connaissance par des salariés, des représentants du personnel, la fiche d'entreprise, le plan d'activité ou le rapport annuel (pour ce dernier, uniquement dans les entreprises de plus de 300 salariés) du médecin du travail, de difficultés ayant leur source dans l'organisation, le management, la communication, les relations sociales, etc..., sans que pour autant la situation ne soit arrivée à un stade « aigu ». Il pourra alors au cours d'une visite ou à l'occasion d'un CHSCT se saisir de la question, en demandant à l'employeur s'il a satisfait à son obligation d'évaluation des risques psychosociaux, et si ce n'est pas le cas, de mettre à jour le document unique sur ce sujet.
- 3) dans un département, sur une section, des agents de contrôle sont systématiquement confrontés à des situations individuelles et/ou collectives de souffrance mentale caractérisée, dans un secteur d'activité particulier.

Dans le cadre d'une démarche de prévention collective, au niveau de ce secteur d'activité, les agents de contrôle concernés rappellent d'une manière systématique aux chefs d'établissement concernés leur obligation d'une évaluation des risques psychosociaux devant être consignée dans le document unique.















Le tableau qui suit est un inventaire d'un certain nombre de paramètres pouvant avoir une incidence dans l'apparition de situations de souffrance au travail. Ceux –ci sont agrégés par grands thèmes (durée du travail, organisation du travail, ambiances physiques), dans la partie I (Identification des risques potentiels). Dans la partie II, sont mentionnés des indicateurs d'évaluation des risques, dont l'origine pourrait être soit des signes de dégradation de la santé physique ou mentale, soit des situations organisationnelles pathogènes.

Il est bien évident que tous les paramètres identifiés ne vont pas apparaître obligatoirement et simultanément dans toute entreprise visée. Selon les activités, la taille, l'organisation de l'entreprise, l'agent de contrôle identifiera ou recherchera ceux qui lui apparaissent pertinents.


La finalité du tableau est de constituer une liste la plus détaillée possible d'items afin de balayer, sans viser à l'exhaustivité, **les facteurs déterminants de l'apparition de situations de souffrance au travail.** Ainsi, devront également être pris en compte des facteurs individuels, comme par exemple les « valeurs et attentes des salariés » (cf. site internet www.travailler-mieux.gouv.fr , rubrique « Risques psychosociaux »).



Ces indicateurs peuvent aussi servir de points de repère pour orienter la stratégie de contrôle dans l'entreprise.

I - IDENTIFICATION DES SOURCES DE RISQUES POTENTIELS

1- L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	le bruit	R. 4213-5 (conception) 	R. 4431-1 à R. 4437-4 (prévention) 
	les ambiances thermiques	R. 4213-7 à 9 (conception) 	R. 4223-13 à 15 (utilisation) 
	l'aménagement des postes et locaux de travail	R. 4214-22 à 25 (conception) 	R. 4225-1 à 7 
Durée du travail et aménagement du temps de travail			
2 - ORGANISATION ET PROCESSUS DE TRAVAIL - Contraintes liées au type de travail et à son organisation	temps de travail excessif - absence de repos	modalités de décompte des heures et jours de travail , outils de contrôle quantitatifs du travail effectué, du repos	L. 3171-1 à 3 D. 3171-1 à 17 
		pratique d'écrêtage des heures de travail	L. 3171-4 al 3 
			
	fluctuation des horaires / modulation		L. 3122-2 à L. 3122-4, D. 3122-7-1 
	forfait 		L. 3121-38 à L. 3121-48 
	travail à temps partiel ou en horaires décalés		L. 3123-14, L3123-16 et 17, L.3123-21 à 24 
	travail de nuit et travail en équipes successives	choix du salarié ou contrainte économique	L. 3122-32, L. 3122-37, L. 3122-43 à 45 
réversibilité des horaires possible ou non			
Charge de travail - intensité			
2 - ORGANISATION ET PROCESSUS DE TRAVAIL - Contraintes liées au type de travail et à son organisation (suite)	contraintes résultant des exigences de clients et/ou d'usagers	indicateurs chiffrés (individuels, collectifs) de suivi des objectifs à réaliser (périodicité des infos, géo-localisation, traçabilité de l'activité détaillée)	
		connexion avec la rémunération	
		délais de livraison, délais d'activité	

**2 - ORGANISATION ET
PROCESSUS DE TRAVAIL**
- Contraintes liées au type
de travail et à son
organisation (suite)










		fonction accueil- standard : polyvalence, multiplicité des tâches, exposition aux autres	
		fluctuations saisonnnières	
	l'activité de travail	travail monotone et répétitif	
		risque d'accident, de maladie ou d'agression	
		confrontation à la souffrance ou à la mort	
		travail isolé (consignes, moyens d'alerte, liens sécurisants avec la hiérarchie, voir le contenu du plan de prévention à ce sujet)	
		travail exposé aux exigences des autres (absence ou quasi absence de marge d'autonomie individuelle...)	
	délimitation vie privée - vie professionnelle	géo-localisation / suivi des horaires / suivi des déplacements	
		télé-travail	
		travail international / vidéo conférence /décalages horaires	
	la charge psychologique / NTIC (nouvelles technologies de l'information, de la communication et vidéosurveillance) 		
	individualisation érigée en norme	taylorisme	
		rémunération au rendement / indicateurs informatisés	
		travail en autonomie et responsabilités (choisis ou contraints)	
		contrats précaires / temps partiel / horaires individualisés	
		intervention dans des équipes de prestataires	
	l'effet des normes	qualité / quantité / délais / objectifs / résultats	





		autonomie et latitude de décision	KARASEK 
			SIEGRIST 
		poids de la superposition des procédures qualité	
		respect des normes internes et externes (ISO,...) / écart entre travail réel et théorique	
		contrainte budgétaire/ diminution des moyens / charge croissante	
2 - ORGANISATION ET PROCESSUS DE TRAVAIL - Contraintes liées au type de travail et à son organisation (suite)	l'effet des normes (suite)	pénalisation croissante des rapports sociaux et de l'exécution du travail Ex : loi sur la maltraitance des personnes vulnérables (éducation surveillée, secteur sanitaire et social)	
		responsabilité / accidents	
		cohérence au sein des équipes	
	l'exercice de l'autorité	changements de poste	
		stigmatisation individuelle ou catégorielle	
3 - CONTRAINTES LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL	politique de GRH	Eléments à prendre en compte :	
		– égalité professionnelle hommes / femmes – pyramide des âges / vieillissement – égalité français / étrangers	➔ voir guide méthodologique DGT de lutte contre les discriminations
		travailleurs handicapés	
		formation	
	politique de GRH (suite)	ancienneté	
		clarté de l'organigramme	
		fiches de poste	
		absence de pérennisation des organisations et des statuts	

3 - CONTRAINTES LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL (suite)		imprécision des missions (fiches, consignes, injonctions,...)	
		<i>prise en compte des préconisations des médecins du travail et d'une politique d'Adaptation des postes à l'état de santé</i>	
		qualification / déqualification / changement de poste (procédure de mutation interne)	
			
	modes de management - existence de pratiques de pressions psychologiques au travail	mise en œuvre inappropriée d'entretiens d'évaluation (modalités / contenu de l'évaluation / avis du CHSCT) 	
		violences externes et internes avec insultes, intimidations, agressions physiques	
	communication interne / communication externe 	qualité du dialogue social	
	modalités de reconnaissance	rémunération	
		promotion	
		valorisation	
		existence d'entretien d'évaluation et surtout modalités de celui-ci	
		verbalisation de la reconnaissance	
	modalités de transmission des savoirs et des savoir-faire	existence de lieux d'échanges / confrontation des pratiques professionnelles	
		définition de règles de métier	
		accompagnement, accueil des débutants, tutorat	
		modalités des changements de poste	

II - INDICATEURS D'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

où trouver l'information ?

1 - INDICATEURS POTENTIELS DE DÉGRADATION DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE	maladies professionnelles et maladies reconnues dans le cadre du CRRMP		L. 4612-5 + rapport d'enquête du CHSCT (circ. 93-15 du 25-03-93) 	site de la CRAM
	nombre de maladies professionnelles déclarées		L. 461-5 CSS 	rapport annuel CHSCT et rapport annuel du médecin du travail
	"burn out" (épuiement professionnel)	cf. commentaires 		plaintes des salariés
1 - INDICATEURS POTENTIELS DE DÉGRADATION DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE (suite)	inaptitudes "temporaires", inaptitudes définitives au poste, inaptitudes en procédure d'urgence 	cf. commentaires 	L. 4612-16 R.4612-7 Arrêté du 12-12-85 	rapports annuels CHSCT et du médecin du travail + fiches d'entreprise du médecin du travail + analyses faites dans la région par les MIRT
	aptitudes avec réserves		idem	idem
	taux de fréquence et de gravité des accidents du travail et trajet	existence de challenge sécurité		rapport annuel CHSCT et rapport annuel du médecin du travail
	AT bénins	exploitation le cas échéant des informations de ce registre	L. 441-4 CSS 	registre des AT bénins
	suicides et tentatives de suicide sur le lieu de travail ou en lien avec le travail		L. 441-4 CSS 	auprès des salariés, de la famille, des IRP, déclarations CPAM
	décès sur le lieu de travail			idem
	fréquence de l'absentéisme	longs arrêts et petits arrêts répétés	L. 2323-70 R. 2323-17 	bilan social + DRH ou Service administratif
		accès pour tous les salariés, maintien des compétences...		idem
2 - INDICATEURS ORGANISATIONNELS	turn-over (fréquence des démissions)			idem et le RUP
	non remplacement des absences			idem et entretien avec service du personnel
2 - INDICATEURS ORGANISATIONNELS (suite)	volume d'heures supplémentaires			bulletin de salaire + infos aux IRP (DP- CE) + documents de contrôle
	fréquence des modifications des horaires		cf. supra "durée du travail et aménagement du temps de travail"	salariés et IRP / avenants aux contrats de travail

	rémunération avec l'individualisation du salaire et les primes		Négociations annuelles obligatoires L. 2242-2 D. 2323-12 	bulletin de salaire + infos aux IRP
	relation évaluation - salaires			bulletin de salaire + CR d'entretiens d'évaluation
	relations sociales dégradées dans l'entreprise (pétition grèves, etc...)			IRP, salariés, médecin. du travail, presse, etc
	fréquence des mesures disciplinaires (sanctions, licenciements)	cf. commentaires 		salariés, IRP
	exercice du droit d'alerte et de retrait			CHSCT, registre spécial, saisine de l'Inspection du Travail en cas de divergence entre employeur et CHSCT sur les mesures à prendre et leurs conditions d'exécution
	interventions des IRP (nombre de CHSCT extraordinaires, interventions DP, droit d'alerte, expertise, ...)	d'une manière générale, de par sa mission, le CHSCT (à défaut, DP) doit être informé et consulté avant toute décision susceptible d'avoir une incidence sur les conditions de travail, la santé et la sécurité des salariés (L.4612-1 CT)		CHSCT
	changements dans l'organisation (PSE, délocalisation, externalisation, transfert...)			informations à adresser obligatoirement au DDTEFP, information-consultation du CE, à défaut des DP
2 - INDICATEURS ORGANISATIONNELS (suite)	sollicitations du médecin du travail		R. 4624-18 	salarié (info individuelle) ou médecin du travail (sous un aspect collectif) et fiche d'entreprise du médecin du travail
	sollicitations de l'inspection du travail		art 5-c et 17-2 de la convention n° 81 de l'OIT 	salariés, IRP
	actions judiciaires (civile, pénale)			salariés ou leur conseil pour les affaires civiles (prud'h.) ou par les mêmes sources et le parquet en cas de plainte pénale (demande d'avis, enquête OPJ) avec respect des règles de secret professionnel.

Fiche 3 : Le recueil et le traitement des plaintes

Une plainte pour des faits de harcèlement sexuel ou moral ou de souffrance au travail peut arriver à l'Inspection du travail de manière très diverse :

- par courrier ou lors d'une permanence,
- de manière prévue ou inopinée (un salarié arrive en pleurs au bureau...)
- directement ou par le biais d'un collègue (d'une autre section, du service de renseignements),
- de la part de la victime ou d'un tiers (famille, autre salarié de l'entreprise, représentants du personnel...).

Accueillir

Quelles que soient ces circonstances, il faudra toujours avoir un entretien avec le plaignant. Cet entretien devra avoir lieu au calme, dans un lieu qui permette la confiance et la discrétion, en prenant le temps. Si on ne dispose pas de ce temps, il vaut mieux proposer de différer l'entretien en donnant un rendez-vous dans un délai compatible avec l'urgence de la situation telle qu'elle est exprimée et perçue.

En particulier si notre service ne peut accueillir tout de suite la personne et que sa situation paraît le nécessiter, il peut être utile de l'orienter vers le médecin du travail, son médecin traitant, une association spécialisée d'aide aux victimes ou d'écoute, ou à un service spécialisé en psychopathologie professionnelle qui l'aidera, la soutiendra, la conseillera, et le cas échéant en cas de faits graves (violences, menaces,...), le commissariat. (cf. fiche 6)

La personne peut se faire accompagner mais il est important que l'entourage (familial, professionnel ou social) ne prenne pas sa place ; si besoin, il peut être proposé un entretien en tête à tête. Si elle est mineure, il faut également avoir un entretien avec ses parents¹.

Ecouter

L'entretien avec une personne en situation de souffrance au travail peut être une véritable épreuve. C'est généralement un moment difficile, chargé d'affects ; l'agent peut se trouver face à une personne qui a un discours décousu et qui pleure : il doit donc se préparer à gérer ce moment délicat.

Il faut s'efforcer d'écouter avec empathie en gardant une certaine distance : ni mettre en cause la parole de son interlocuteur, ni conforter les propos tenus (c'est après l'entretien que l'on verra si l'on est effectivement convaincu par son récit). C'est un entretien semi-directif : les questions posées appellent des réponses, mais il faut accepter également des digressions.

Il faut éviter de plaquer sa propre subjectivité et sa propre morale sur ce que l'on entend : les individus n'ont pas tous les mêmes repères sociaux, la même morale, le même vécu ; ainsi, les réactions face aux situations de violence peuvent être très diverses.

Cette écoute doit s'accompagner d'une prise de notes portant sur les termes employés mais également sur les pistes envisagées (voir plus loin).

¹ Attention : en cas de « *privations, mauvais traitements ou atteintes sexuelles infligés à un mineur de 15 ans* », obligation d'informer les autorités judiciaires ou administratives (article 434-3 du code pénal).

Recueillir des faits

Cette phase préalable peut se dérouler en plusieurs étapes et conditionne la suite et la qualité de l'éventuelle enquête.

Se placer sur le terrain des faits sert à objectiver la situation, ce qui permet à l'agent de contrôle de retrouver son travail habituel d'enquête et de constats. Il est reconnu au surplus que cette objectivation permet à la victime de se « réparer ».

Eléments factuels à recueillir :

- Environnement professionnel du salarié : activité de l'entreprise, nombre de salariés, organigramme, organisation du service, horaires de travail, relations individuelles et sociales de l'entreprise, etc.
- Situation professionnelle du salarié : qualification, poste occupé, ancienneté dans l'entreprise et dans le poste, ergonomie de son poste de travail, etc.
- Organisation du travail : objectifs chiffrés, travail au domicile, charge de travail, modalités d'évaluation, rémunération au résultat, relations hiérarchiques, etc.
- Climat social : turn-over, ambiance de travail, réseaux d'influence, coopération ou compétition, etc.
- Chronologie de la dégradation des conditions de travail : départ ou arrivée d'un collègue ou d'un directeur, introduction d'une nouvelle technique de travail, accroissement des performances exigées, rachat de l'entreprise, etc.
- Faits de harcèlement ou autres (agression, hostilité, vexations...) dénoncés par le salarié : chronologie, actes, écrits, témoins, conséquences sur la santé, autres salariés concernés, etc.
- Démarches déjà entreprises par le salarié.

Les faits doivent être les plus précis possibles. Il sera donc souvent nécessaire de faire préciser par le salarié ce qui s'est passé et ne pas se contenter de ses appréciations ou de vagues déclarations (par exemple : « *il m'a parlé comme à un chien* »... il faut comprendre ce que cela signifie exactement en sachant quels ont été les termes et le ton employés, quand et où ça s'est passé, à quelle occasion et qui était présent).

Pour comprendre le récit, il faut également connaître le nom des protagonistes (faire préciser qui est « *il* », qui est « *la direction* », etc.).

Enfin, dans l'éventualité d'une enquête, il faut se faire préciser le nom des éventuels témoins, des éventuelles autres victimes et les réseaux d'influence internes à l'entreprise de la personne désignée comme harceleur.

Identifier la demande ²

Il est important que le salarié s'exprime sur sa demande. Que souhaite-t-il ?

- rester dans l'entreprise, la quitter, ou obtenir une mutation ;
- obtenir la sanction, voire le départ de la personne qui le harcèle ;
- obtenir des excuses et/ou une réparation financière ;
- revenir à des conditions de travail normales ;
- agir sur un plan pénal ;
- etc.

Il est rare que le salarié sache d'emblée ce qu'il souhaite et ce qu'il peut espérer. L'identification de sa demande n'est donc généralement pas fixée dès le premier entretien. De plus, elle peut évoluer au fur et à mesure de l'instruction de son dossier.

² Les différents aspects identifiés sur le contenu de l'entretien ne suivent pas nécessairement un déroulement chronologique

Par ailleurs, le salarié peut exprimer une demande vis-à-vis de nos services : renseignements, intervention, enquête, action pénale, etc. Il faut lui exposer ce que peut faire l'Inspection du travail (voir plus loin).

Les souhaits exprimés sont parfois très contradictoires, ce qui doit inciter à la prudence. Il est nécessaire d'avoir une conviction forte que le salarié souhaite une action de la part de l'Inspection du travail, avant toute intervention ; elle peut se matérialiser par une demande écrite du salarié ou par un courrier qu'il enverrait à son employeur avec « copie à l'inspection du travail ».

En tout état de cause, il est préférable de respecter les souhaits du salarié et de ne pas agir au-delà de ce qui est demandé. Si le salarié ne souhaite pas d'intervention, ou ne souhaite rien faire lui-même, la posture à adopter n'en sera pas nécessairement plus aisée par la suite (risque de reproche, voire d'une mise en cause). Dans ce cas, il peut être envisagé de lui adresser un courrier reprenant les termes de l'entretien et l'expression de sa (non) demande.

Dire le droit

En fonction des éléments recueillis, il est possible de procéder à une première qualification juridique des faits dénoncés.

Il convient ainsi d'expliquer au salarié que, d'après son récit, ce qu'il a vécu pourrait – ou non – être qualifié sur un plan juridique : harcèlement sexuel ou moral, agression sexuelle, discrimination, exécution déloyale du contrat de travail, violences, etc (lui donner la référence précise ou la copie des sources juridiques évoquées). Cela permet d'affirmer au salarié que ces faits sont interdits par la loi et que l'employeur a un devoir de prévention à son égard.

En fonction de la qualification juridique retenue, le salarié dispose de recours juridiques qu'il faut lui exposer : conseil de prud'hommes, tribunal correctionnel, HALDE.

Se positionner en tant qu'institution

Le salarié se trouve face à une personne qui représente une institution. Il faut donc lui expliquer quels sont les buts, les pouvoirs, la déontologie et les règles de fonctionnement de cette institution.

L'agent va donc lui préciser les modalités d'intervention de l'inspection du travail, et ses limites :

- le devoir de confidentialité concernant sa plainte (et comment agir malgré cette difficulté) et de discrétion professionnelle concernant les éléments recueillis au cours de l'enquête,
- les pouvoirs d'enquête au sein de l'entreprise (droit d'entrée dans l'établissement, accès à certains documents, possibilité de recueillir des témoignages),
- les possibilités d'intervention et de verbalisation,
- l'impossibilité d'intervenir dans un contentieux civil.

Il ne s'agit pas de faire un exposé juridique sur les pouvoirs de l'inspection du travail mais de dire ce que le service peut faire pour lui, en l'état actuel du dossier et de sa demande. Ces informations vont également l'aider à décider s'il sollicite (ou non) une intervention de l'inspection du travail.

Intervention et confidentialité de la plainte

L'article 15 de la convention OIT n°81 prévoit : « *Sous réserve des exceptions que la législation nationale pourrait prévoir, les inspecteurs du travail (...) devront traiter comme absolument confidentielle la source de toute plainte leur signalant un défaut dans l'installation ou une infraction aux dispositions légales et devront s'abstenir de révéler à l'employeur ou à son représentant qu'il a été procédé à une visite d'inspection suite à une plainte* ».

La solution, pour être juridiquement délié de cette obligation, appartient au salarié qui doit informer son employeur qu'il a saisi l'inspection du travail ; concrètement, il adresse un courrier à son employeur pour exposer sa situation et met l'inspection du travail en copie de ce courrier.

La pratique consistant à demander au salarié de nous autoriser par écrit à intervenir sur sa situation est fréquente dans nos services. Si elle permet de sensibiliser le salarié à cette problématique et crée une relation de confiance, elle ne constitue pas une réponse juridiquement satisfaisante. En effet, le salarié peut revenir sur son accord, ou être mis en difficulté (par rapport à son employeur) du fait de l'utilisation de son témoignage.

Orienter, donner des pistes

Inviter le salarié à constituer un dossier

Il doit pouvoir mettre par écrit les faits qu'il dénonce et noter par la suite ce qui lui arrive.

Il doit rassembler toutes les pièces susceptibles d'appuyer son récit (courriers, mails, notes de service, photos, certificats médicaux, mains courantes, dossier médical).

Le salarié doit également voir auprès de qui il peut solliciter des témoignages (collègues, clients).

Si cela n'a pas déjà été fait, il peut lui être conseillé d'écrire à son employeur pour exposer les faits (sans les qualifier) et demander qu'ils cessent.

Orienter le salarié vers d'autres organismes

L'agent doit éviter de porter seul ce type de dossier, car :

- ce sont des cas lourds en raison de la souffrance de la victime et de la difficulté à agir pour le service,
- les différents intervenants n'ont pas tous les mêmes moyens d'action et il faut les combiner,
- selon les situations, d'autres organismes auront une action plus efficace.

Il peut donc être utile d'inciter le salarié à saisir les IRP et à consulter le médecin du travail.

Il pourra également lui être conseillé de se faire aider sur un plan médical. Les coordonnées des structures de soutien aux victimes pourront aussi utilement lui être communiquées.

Et après ? Quelques pistes d'action éventuelle

Ecrire au salarié

Le contenu du courrier portera sur la situation telle qu'elle a été exposée lors de l'entretien (« *vous m'avez exposé votre situation de la manière suivante...* »), sur son éventuelle qualification juridique (« *selon les éléments que vous m'avez fournis, les faits pourraient être qualifiés de ...* ») et sur les suites – ou l'absence de suites – envisagées (*j'ai bien noté que vous ne souhaitez pas, en la situation actuelle d'intervention de ma part / je vous prie de trouver ci-joint le courrier que j'adresse à votre employeur / je vous informe que je serai amené à réaliser une enquête...* »).

L'intérêt de ce courrier est multiple :

- permettre au salarié d'avoir une vision synthétique de l'entretien ;
- apporter une pièce à son dossier pour montrer le type de démarches qu'il a effectuées ;
- garder une trace de la plainte dans le dossier d'entreprise ;
- affirmer la position de l'agent de contrôle et « laisser une trace » pour le cas où le dossier prendrait une tournure inattendue.

Echanger avec les collègues, les ARM, le MIRT

L'échange pourra avoir lieu aussi bien avec d'autres agents de contrôle, qu'avec les appuis dont l'inspection du travail dispose (par exemple, agents ARM). Il pourra être utile de se rapprocher du MIRT pour échanger sur les modalités d'une coopération (cf. fiche 6). Ces échanges permettent non seulement d'évacuer le stress de l'entretien mais surtout obligent à exposer la situation et ainsi à la rendre objective.

Associer son encadrement

Compte tenu de la difficulté de ce type d'enquêtes, de leur retentissement possible au plan local, il peut être utile d'avoir un échange avec son encadrement (directeurs du travail ou directeurs adjoints), pour une analyse de la situation, sur un plan déontologique, ou sur les suites à donner (par ex., procès-verbal, référé, ou mise en demeure du DDTEFP), et pour prendre l'attache du Parquet en cas de procédure pénale.

Se rapprocher du médecin du travail de l'entreprise

Le médecin du travail est soumis au secret professionnel imposé par le code pénal (article 226-13) et le code de la santé publique (articles L.1110-4, R.4127-4). Il est donc préconisé de consulter dans l'entreprise les documents qu'il doit établir pour conseiller l'employeur (plan d'activité, rapport annuel dans les entreprises de plus de 300 salariés), informer les salariés et leurs représentants (fiche d'entreprise par exemple) et qui sont à la disposition de l'agent de contrôle.

En cas de situation critique au point de vue de la préservation de la santé mentale ou physique du salarié, ce contact sera indispensable et urgent pour permettre au médecin du travail de prendre connaissance de la situation et d'agir en vue de la protection de la santé du salarié, soit en facilitant l'accès au soins du salarié par la mobilisation des réseaux médicaux adéquats (par contact avec le médecin traitant), soit en l'informant de ses droits au regard de la législation de la sécurité sociale (cf. fiche 6).

Effectuer une intervention auprès de l'employeur

Cette intervention peut se faire, de préférence, par écrit, afin de laisser une trace matérielle des faits recueillis (à rapporter au conditionnel), et de rappeler à l'employeur ses obligations de prévention, de préservation de la santé mentale, qui lui incombent (notamment, dans le cas où il n'y aura pas d'enquête sur place, car elle ne s'avère pas indispensable : par ex., plainte très tardive, pas de témoins) ; elle n'est envisageable que si le salarié a déjà saisi son employeur de sa situation, par écrit, avec copie à l'inspection du travail (afin de délier nos services de l'obligation de confidentialité).

Analyser les éléments d'information recueillis

Cette analyse est nécessaire pour décider si une enquête est justifiée/ nécessaire et, dans ce cas, définir la stratégie d'enquête : par exemple, qu'est ce qui est matériellement établi, qu'est ce qui pourrait être matériellement constaté, qu'est ce qui nécessite un recueil de témoignages et auprès de qui, etc.

Fiche 4 : Repères méthodologiques pour l'enquête

I. Objectifs et cadre juridique de l'enquête

L'enquête aura pour objet de réaliser des constats, de recueillir des faits, des témoignages, afin de qualifier juridiquement les faits qui ont pu être portés à notre connaissance.

1. le cadre légal

Les prérogatives des agents de contrôle sont celles dont ils disposent, habituellement, en application du code du travail et de la convention n°81 de l'OIT. Pour rappel, les principales d'entre elles sont les suivantes :

- droit d'entrée et de visite dans les locaux de travail (article L. 8113-1 du code du travail),
- droit de se faire présenter les livres, registres et documents obligatoires (article L. 8113-4 du code du travail),
- droit de se faire communiquer tout document utile à la constatation de faits en relation avec les dispositions de certains articles du code du travail, dont L. 1132-1 relatif aux discriminations (article L. 8113-5 du code du travail),
- droit d'interroger, soit seul, soit en présence de témoins, l'employeur ou le personnel de l'entreprise sur toutes les matières relatives à l'application des dispositions légales (article 12 c de la convention OIT),
- libre décision (liberté de choisir les suites, sous forme d'observations ou pénales, à donner aux constats effectués, article 17 - 2. de ladite convention).

2. le cadre déontologique

L'obligation de confidentialité des plaintes :

L'obligation de préserver la confidentialité des plaintes est consacrée par l'article 15 c de la convention n°81 de l'OIT, selon laquelle « les inspecteurs du travail devront traiter comme absolument confidentielle la source de toute plainte ... et devront s'abstenir de révéler à l'employeur, ... qu'il a été procédé à une visite d'inspection comme suite à une plainte ».

Cet impératif déontologique implique que, saisi d'une plainte, l'agent de contrôle ne pourra pas révéler l'identité des salariés qui ont demandé son intervention, ni même indiquer qu'il agit à la suite d'une plainte (ce qui pourrait permettre d'identifier le plaignant).

Il devra, alors, caractériser l'éventuelle infraction en utilisant le mode d'intervention ordinaire de l'inspection, la visite d'entreprise, qui permettra le recueil de témoignages et la réalisation de constats matériels.

Il ne doit pas, également, faire état d'une réclamation, s'il intervient par écrit, auprès d'un employeur, pour demander des éclaircissements sur une situation de travail. Seul, dans ce cas, peut le délier de son obligation de confidentialité, l'envoi par le salarié d'un courrier à son employeur, avec copie à l'inspection du travail. A contrario, l'approbation orale du salarié ne peut suffire.

Le recueil de témoignages et de déclarations :

L'instruction du 28 mars 2002 relative aux procès-verbaux de l'inspection du travail précise que l'obligation de confidentialité n'existe pas, dès lors que l'agent de contrôle utilise des témoignages qu'il a lui-même recueillis.

Toutefois, le recueil de témoignages ne doit pas avoir pour effet de porter préjudice aux salariés entendus. Il est donc préconisé d'informer les salariés de l'utilisation qui pourra être faite ultérieurement de leur témoignage, de manière à ce qu'ils acceptent de témoigner en toute connaissance de cause. En cas de refus de la part d'un salarié que son nom soit cité dans une éventuelle procédure pénale, il ne pourra être fait mention de son témoignage (sauf si de nouveau sollicité, il accepte : par exemple, en fin d'enquête, en comprenant qu'il n'est pas le seul à s'exprimer).

En ce qui concerne la restitution des témoignages recueillis, dans une éventuelle procédure pénale, plusieurs modalités sont possibles : par exemple, citations entre guillemets des propos recueillis, ou déclarations consignées par écrit et jointes en annexes ; par contre, le PV d'audition n'est possible qu'en matière de travail dissimulé (prévu par l'article L. 8271-11 du code du travail).

Il est également utile de préciser le nom et le prénom de chaque déclarant, ainsi que son adresse, de manière à ce qu'il puisse par la suite, et en fonction des nécessités de l'enquête, être convoqué et entendu par les services de police, ou cité comme témoin à l'audience à la demande du parquet.

II. Eléments de décision pour engager une enquête

1. origine de l'information

L'enquête peut être sollicitée par différents acteurs :

- la victime elle-même (lors d'un rendez-vous à une permanence, par courrier...),
- la famille ou un autre salarié de l'entreprise (pétition, lettre ...),
- des représentants du personnel (délégués du personnel, membres de CHSCT, syndicats),
- le Procureur de la République (avis Parquet, réquisition...).

L'enquête peut également être menée suite à la prise de connaissance d'un accident de travail (ou une déclaration d'accident de travail significative) ou une déclaration de maladie professionnelle, ou une fiche d'entreprise faisant état de ce risque, un rapport annuel de médecin du travail.

2. selon l'origine, nécessité de mener une enquête

L'engagement de l'enquête s'impose en cas de saisine du procureur, d'accident du travail mortel, d'éléments indiquant d'emblée l'existence d'un danger grave et imminent pour la santé et/ou la sécurité des salariés (ex : coups et blessures, menaces avérées, tentative de suicide, suicide, ...).

3. sinon appréciation par l'agent selon les critères suivants

En tout état de cause, il est conseillé de conduire un premier travail exploratoire afin de recueillir a minima des indices qui peuvent aider dans la prise de décision et éviter de s'engager dans des investigations longues et complexes qui n'aboutiront pas :

- la volonté de la victime (et/ou des IRP) de voir engagée une enquête, (par ex. en levant l'obligation de confidentialité par un courrier à l'employeur avec copie à l'inspection du travail),
- la gravité des faits rapportés et la vulnérabilité de la victime,
- la précision des faits rapportés,
- la réitération des incidents connus dans l'entreprise (existence de déclarations d'AT, de MP...),
- le contexte de l'entreprise (taille, présence d'IRP, charte éthique, dispositif d'alerte professionnelle, existence d'une évaluation ou non du risque psychosocial, existence d'un document unique d'évaluation des risques et mesures mises en œuvre, contexte économique...),

- l'état d'avancement et de constitution du dossier (intervention préalable du salarié, exercice du droit de retrait, intervention des représentants du personnel, droit d'alerte, enquête CHSCT...).

En cas d'action pénale en cours : l'enquête de police n'empêche pas que soit menée une enquête par nos services, mais pour éviter les interférences négatives, il sera préférable de prendre contact avec le parquet et/ou l'officier de police judiciaire.

III. Définir une stratégie d'enquête

1. préparation de l'enquête

En amont, il peut être intéressant de consulter le dossier d'entreprise, afin d'y trouver des informations qui pourraient être utiles à l'enquête (par exemple, procès-verbaux de réunions du CHSCT ou du CE, plaintes de salariés, rapports, bilans, notifications en matière de licenciements pour motif économique, DMMO, etc).

On peut, également, demander à l'employeur les documents que le médecin du travail est chargé d'établir (fiche d'entreprise, rapport annuel dans les entreprises de plus de 300 salariés), sachant qu'il est soumis au secret professionnel. Les modalités de la coopération avec le médecin inspecteur du travail pourront aussi être envisagées. (cf fiche 6)

2. quelle stratégie pour l'enquête ?

Deux situations sont déterminantes dans la mise en place de la stratégie d'enquête :

- soit, il est possible de faire état de la plainte (si l'employeur a déjà été avisé par la victime avec copie à l'inspection, en cas d'acte grave, d'intervention au cours d'une réunion du CHSCT, de pétition publique, etc.), (voir plus loin, le déroulement de l'enquête)
- soit, il est impossible d'en faire état (la plainte est inconnue de l'employeur, le plaignant ne souhaite pas faire connaître sa plainte à l'employeur, risque de détérioration du climat dans l'entreprise, d'exposition accrue des plaignants et/ou témoins, etc.)

Dans la deuxième situation, on privilégiera le mode habituel d'intervention en entreprise, la visite : celle-ci pourra être orientée à partir des indications données dans la fiche 2. La position du plaignant peut bien entendu évoluer dans le temps en fonction de l'avancement du dossier et l'amener à révéler sa situation, soit par le biais de l'agent de contrôle, soit par les IRP.

Il convient, en effet, de rappeler que les institutions représentatives du personnel peuvent faciliter l'émergence et la résolution des problèmes soulevés, en exerçant les missions qui leur sont dévolues par le code du travail (droit d'alerte, danger grave et imminent, ...). Cf. fiche 6

3. enquête au bureau ou dans l'entreprise

a) au bureau

Une partie de l'enquête peut se dérouler au bureau car celui-ci apporte une plus grande discrétion vis-à-vis de l'employeur (notamment si on dispose de peu d'éléments) et peut permettre aux salariés de parler plus librement (crainte des conséquences, dénonciation calomnieuse, sanction, etc.). Cet entretien permettra d'objectiver les premiers faits et de recueillir des informations sur le climat dans l'entreprise.

Si on ne dispose pas de l'adresse personnelle des personnes concernées, dans le dossier, ces informations sont contenues dans le registre unique du personnel ou sur les bulletins de salaire (il ne faut pas écrire au salarié dans l'entreprise).

Une convocation sera alors adressée aux personnes concernées (« *J'ai décidé de mener une enquête sur les conditions de travail au sein de votre entreprise, je souhaite vous entendre en toute confidentialité dans le cadre de mon enquête En cas d'impossibilité, je vous invite à contacter mon secrétariat afin de fixer une nouvelle date... »* »)

b) dans l'entreprise

Dans l'entreprise, il faudra expliquer à l'employeur l'objet de l'enquête et son déroulement et les conditions matérielles (mise à disposition d'un bureau, temps disponible pour les salariés entendus, pièces et documents nécessaires, etc.). Le cas échéant – notamment en cas de réticences de l'employeur – il est possible de rappeler à ce dernier les prérogatives de l'inspection du travail et sa compétence générale en matière de santé et de sécurité des salariés. (article 12 convention OIT)

En règle générale, sauf exceptions (urgence, risque d'atteinte à l'intégrité physique, etc.), il faudra également, en préambule des entretiens, rapporter les raisons de cette enquête et rappeler les obligations qui incombent, à l'inspection du travail, en la matière (obligation de confidentialité des plaintes, etc.).

c) enquête seul ou à plusieurs

Il peut être utile d'être à deux, soit avec un autre agent de contrôle, soit avec le médecin inspecteur du travail pour mener ces investigations (conduite d'entretien et prise de notes facilitée, régulation des éventuelles tensions, gestion des incidents, confrontation des points de vue, soutien mutuel...). Cf. fiche 6 (sur les modalités de coopération avec le médecin inspecteur du travail)

IV. Les éléments matériels à recueillir

Il faudra recueillir le maximum d'informations afin d'établir la matérialité des faits et de caractériser juridiquement les faits qui ont été portés à la connaissance de notre service.

Chaque type d'élément renvoie à des modalités de recueil et d'utilisation particulières, en fonction de la gravité de la situation, de la volonté des parties entendues et de la stratégie d'enquête de l'agent de contrôle qui en découle.

Il faut rappeler que le déroulement de l'enquête est identique à celui qui serait mis en œuvre dans le cadre d'un autre risque professionnel en application notamment des principes généraux de prévention.

1. les pièces matérielles concernant le salarié

Le salarié peut détenir des éléments matériels qui permettent de retracer un historique qu'il conviendra d'étudier (mails, courriers, sanctions...).

Les agents de contrôle peuvent également avoir accès au dossier personnel du salarié en faisant référence à la notion de discrimination.

L'article L. 8113-5 du Code du travail dispose « Les inspecteurs du travail peuvent se faire communiquer tout document ou tout élément d'information quel qu'en soit le support utile à la constatation des faits susceptibles d'établir l'existence ou l'absence d'une méconnaissance d'une discrimination. »

En terme de stratégie d'enquête, il peut ainsi être plus utile de l'effectuer dans un premier temps sur le fondement de la discrimination plutôt que sur la seule notion de harcèlement moral ou de mener l'enquête au regard de ces deux notions.

Il faut souligner que l'article 1 de la loi 2008-496 du 27 mai 2008 prévoit que la discrimination inclut notamment tout agissement lié à l'un des motifs mentionnés au premier alinéa et tout agissement à connotation sexuelle, subis par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

2. les constats dans l'entreprise

L'enquête au sein de l'entreprise permettra de réaliser un certain nombre de constats :

- sur le poste de travail des travailleurs (environnement, ergonomie, bureau seul, open space, travail isolé, travail en équipe...cf fiche 2),
- sur la réalité et le contenu des documents affichés (règlement intérieur, charte d'éthique, code de déontologie, notes de services, affichages des institutions représentatives du personnel, affichages divers...),
- sur le climat social dans l'entreprise.

Egalement, pourront être consultés différents documents qui doivent être tenus à la disposition de l'inspection du travail ou lui être communiqués. Il peut s'agir, par exemple, du registre unique du personnel (turn over, recours aux contrats précaires, adresse des salariés), des documents relatifs à la durée du travail (heures supplémentaires, temps partiel, repos hebdomadaire, repos quotidien, forfait...), du registre des délégués du personnel, des comptes rendus de réunions du CE et du CHSCT, du document unique d'évaluation des risques, de la fiche d'entreprise établie par le médecin du travail, des fiches médicales d'aptitude, du bilan social ou du rapport unique, etc.

Cf. fiche 2

3. les témoignages

a) qui peut être utilement entendu ?

Durant l'enquête, il est souhaitable de recueillir les informations dont disposent, notamment :

(sans ordre de priorité)

- l'employeur ou ses représentants,
- le ou les supérieur (s) hiérarchique (s) des salariés concernés,
- les collègues proches du ou des salariés concernés et de l'auteur potentiel des faits (dans le service et par affinités),
- les collègues qui effectuent les mêmes tâches ou des tâches similaires au ou aux salariés concernés,
- les représentants de l'employeur et notamment la direction des ressources humaines (sanction prononcée, déroulement de carrière du ou des salariés concernés...),
- toute personne indiquée lors des différents entretiens (témoins et/ou victimes),
- toute personne qui souhaiterait être entendue par nos services,
- si elles existent les institutions représentatives du personnel (plus particulièrement le CHSCT et les délégués du personnel),
- la ou les personnes mises en cause,
- d'anciens salariés, si besoin,
- les clients, les prestataires qui peuvent être témoins des conditions de travail.

Il est nécessaire d'informer la famille (en cas de décès), ainsi que les intermédiaires qui ont saisi nos services, des actions mises en œuvre par nos services. Ceux-ci peuvent également transmettre des éléments

supplémentaires (notes prises par le salarié, agenda personnel...) et des éléments relatifs à l'ambiance de travail.

Néanmoins, il faut être vigilant :

- à ne pas interpréter ni transmettre les données médicales portées à notre connaissance (seul un médecin est en mesure d'interpréter ces données),
- à ne pas divulguer des données personnelles et confidentielles.

Cf. cadre déontologique

L'audition du ou des supérieurs hiérarchiques permettra notamment de retracer le déroulement de la carrière des salariés concernés et l'organisation théorique du travail.

L'audition des collègues proches des salariés permettra de connaître le plus précisément possible les missions des salariés et l'organisation concrète du travail, notamment la réalité des relations de travail au quotidien entre l'auteur des faits reprochés et le plaignant.

L'audition du ou des responsables des ressources humaines permettra de retracer le déroulement de la carrière des salariés concernés, de savoir s'ils étaient informés des difficultés du salarié et savoir quelles mesures avaient été prises dans ce cas.

L'audition des salariés dont le nom a été indiqué lors d'une autre audition permettra de corroborer ou non les propos tenus.

Les institutions représentatives du personnel peuvent avoir été saisies. Il est nécessaire de savoir si une enquête du CHSCT a (ou a eu) lieu, si un expert a été désigné, si les délégués du personnel ont mis en œuvre un droit d'alerte, et dans le cas contraire savoir pourquoi.

Les différents entretiens doivent permettre de recueillir le maximum d'informations, les mêmes questions n'appelleront pas forcément les mêmes réponses pour l'intégralité des personnes entendues. Il est donc intéressant d'utiliser toujours le même cadre d'entretien.

b) guide d'entretien (à titre indicatif)

GUIDE D'ENTRETIEN A TITRE INDICATIF

1. Historique de l'entreprise

- Taille de l'entreprise et groupe auquel l'entreprise appartient
- Date (s) de modification de périmètre (fusion, cession...)
- Date (s) de réorganisation du travail (augmentation, diminution des effectifs...)
- Date (s) de réorganisation des services (par métier, répartition des tâches, augmentation ou diminution des effectifs)
- Changement de lieu de travail
- Modification (s) des organigrammes

2. Parcours professionnel de la personne entendue

- Date d'entrée dans l'entreprise

- Les postes occupés (motifs de changement, fréquence, évolution, etc.)
 - Le type de contrat de travail et horaires de travail
 - La qualification par rapport au poste
 - Formation et adaptation au poste
 - Ergonomie du poste (*open space*, grands déplacements...)
 - Réorganisation de son travail
 - Réorganisation de son service (taille du service, ancienneté des membres de l'équipe, existence de réunions formelles ou informelles, existence de clan ou collectif de travail...)
 - Changement de lieu de travail (changement de bureau, changement de locaux...)
- N.B. poser ces mêmes questions aux salariés concernés (auteur et victime potentielle(s))

3. Chronologie de la dégradation des conditions de travail du ou des salariés concernés par ces faits

- Modifications organisationnelles
 - Départ ou arrivée d'un supérieur hiérarchique ou un collègue
 - Introduction d'une nouvelle technique de travail ou changement d'organisation (répartition différente des tâches, changement d'équipes...)
 - Accroissement des performances exigées (objectifs réalisés et à atteindre)
 - Introduction ou modification des techniques d'évaluation (entretien annuel, rapport d'activité...)
- Ressenti de l'activité de travail du ou des salariés concernés
 - Surcharge ou sous charge de travail
 - Horaires de travail (heure d'arrivée/départ, prise de pause ou non...)
 - Formation au poste de travail suffisante si changement de poste récent
 - Difficultés techniques ou organisationnelles non résolues dans le service
 - Climat tendu ou agréable avec les personnes du service
- Restitution des faits rapportés
 - Origine des faits (incidents, disputes, polémiques, contexte particulier...)
 - Auteur des faits (supérieur, un ou plusieurs collègues...)
 - Témoins ou faits relatés par personnes interposées
 - Agissements répétés (si oui lesquels) :
 - Actes à caractère vexatoire (soumission à des conditions de travail humiliantes, dénigrement systématique, critiques incessantes, sanctions injustifiées, sarcasmes répétés, propos calomnieux, insultes, menaces)
 - Détournement des règles disciplinaires (surveillance tatillonne des faits et gestes, demande de justification permanente)
 - Détournement des pouvoirs de direction (tâches subalternes, refus de communication, absence de consignes, consignes contradictoires, tâches dépourvues de sens, missions au dessus des compétences, privation de travail, surcroît de travail déqualification du poste, objectifs irréalisables)
 - Détournement du pouvoir d'organisation (mise à l'écart, défectuosité du matériel fourni, modifications arbitraires des conditions de travail, absence de délai pour s'adapter au poste)
 - Conséquences :

- Dégradation des conditions de travail portant atteinte aux droits et à la dignité
 - Atteinte à la santé mentale ou physique
 - Compromission de l'avenir professionnel
-

A la fin de l'entretien, il ne faut pas oublier de demander les coordonnées des personnes entendues et laisser les nôtres.

Une fois cette première enquête réalisée, il peut être nécessaire de convoquer tout ou partie des personnes auditionnées, au bureau, si le premier entretien ne s'est pas déroulé sereinement dans les locaux de l'entreprise, ou si des éléments nouveaux ont été portés à notre connaissance. Il peut être utile de reprendre contact avec des salariés qui avaient demandé que leur témoignage ne soit pas utilisé et qui ont pu changer d'avis compte tenu du déroulement de l'enquête.

V. Et après ? Les suites de l'enquête

Il peut résulter de l'enquête des éléments qui laissent penser qu'une infraction n'est pas vraiment caractérisée ou encore qu'il n'y a pas d'éléments suffisants pour engager des poursuites ou à l'inverse que les éléments recueillis peuvent montrer qu'une infraction est caractérisée, dans tous les cas cette enquête devra faire l'objet de suites appropriées.

Cas particulier : l'enquête suite à un suicide

La multiplication récente de suicides ou de tentatives de suicides sur le lieu de travail ou présentant un lien avec l'activité professionnelle implique de rappeler quelques règles élémentaires de fonctionnement administratif qui nécessitent une forte réactivité : déplacement de l'agent de contrôle dans l'entreprise, signalement à la DGT conformément à la circulaire DGT n° 2007/07 du 22 mai 2007, information de la hiérarchie. En particulier, la survenance de plusieurs suicides ou tentatives de suicides au sein d'une même entreprise rend nécessaire une coordination des interventions et actions à mener par l'inspection du travail, qui sera assurée par la DGT, en tant qu' « autorité centrale », en lien avec la hiérarchie locale et l'inspection du travail du siège.

L'enquête menée à la suite du suicide d'un salarié constitue un cas particulier, car elle va se dérouler dans un contexte très délicat (tension, choc émotionnel, ressenti des autres salariés...) qui peut nécessiter de prendre certaines précautions : intervention à deux, entretiens au bureau, etc.

Lorsque le suicide s'est produit sur le lieu de travail, une intervention de nos services est indispensable, eu égard à la gravité des faits. L'enquête de nos services est également pleinement légitime (puisque'il y a présomption d'accident du travail). Si le suicide a eu lieu en dehors du travail, ce sont les indices laissés par la victime (par ex. lettre laissée par le salarié) et/ou les informations de ses proches, famille et collègues, qui permettront de déterminer s'il convient de procéder à une enquête. Comme pour tout accident du travail mortel, un contact avec la famille peut être pris, non seulement pour l'informer du rôle de nos services mais également pour recueillir les éléments dont elle voudrait nous faire part.

L'enquête pourra se heurter, au sein de l'entreprise, au déni et au renvoi vers des causes exclusivement personnelles et familiales. Mais l'agent de contrôle sera également confronté à des personnes qui voudront absolument analyser et comprendre pleinement le geste de la victime. Or, 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. Les éléments recueillis au cours de l'enquête devront permettre de comprendre et caractériser quels sont les éléments de l'organisation du travail en place qui ont pu participer à la dégradation de la santé mentale du salarié. En particulier, un déplacement le plus rapidement possible de l'agent de contrôle dans l'entreprise devra lui permettre de recueillir un maximum d'éléments factuels et de témoignages « à chaud ».

Fiche 5 : Les suites possibles de l'enquête

Dès lors qu'une enquête a été menée, il y a lieu de lui donner la suite appropriée. Le type de suite à donner relève, certes, du pouvoir d'opportunité de l'agent de contrôle, mais il sera néanmoins conditionné par les éléments recueillis, les constats effectués, la caractérisation possible ou non de l'infraction.

Les suites possibles sont les suivantes :

- *la lettre d'observations,
- *le rapport au Procureur (article 40 du code de procédure pénale),
- *le procès verbal,
- *la mise en demeure du directeur départemental,
- *la procédure d'opposition d'urgence s'il s'agit d'un apprenti.

Une analyse spécifique sera faite sur le cas particulier du suicide ou de la tentative de suicide.

I. La lettre d'observations

Au terme de l'enquête qui aura été menée, si l'infraction n'est pas caractérisée ou si les éléments ne sont pas suffisamment précis pour engager des poursuites (par exemple, absence de l'un ou de plusieurs des éléments constitutifs de l'infraction de harcèlement moral, impossibilité de démontrer l'élément intentionnel), il convient néanmoins de laisser au minimum une trace écrite de l'enquête qui aura été effectuée. Celle-ci prendra la forme d'**une lettre d'observations** adressée à l'employeur.

Cette lettre d'observations a un double intérêt :

- *rappeler à l'employeur ses obligations en matière de prévention des risques psychosociaux et les sanctions encourues en cas d'infraction,
- *contribuer à démontrer l'élément intentionnel en cas de répétition des faits.

La lettre d'observations devra comprendre deux parties : la liste des constats réalisés et le rappel des obligations qui pèsent sur l'employeur.

Les constats effectués :

Il faut rappeler quels sont les constats qui ont été effectués lors de l'enquête qui a été menée.

Par exemple, en cas de harcèlement moral à l'encontre d'un salarié :

« J'ai constaté que M./Mme X subit (ou a subi) dans votre entreprise des agissements qui seraient susceptibles de caractériser le harcèlement moral. En effet, suite à l'enquête menée dans votre entreprise le xx/xx/2008, il apparaît que /il ressort de témoignages concordants que/ l'analyse des documents (contrat de travail, entretien d'évaluation....) fait apparaître que M/Mme X est ou a été victime de :

- * insultes*
- * dénigrement de son travail*

* mise à l'écart : par exemple, on ne communique plus au salarié certaines informations nécessaires à l'exercice de ses fonctions ; on l'écarte de certaines réunions auxquelles il avait l'habitude de participer ;
* retrait de certaines prérogatives : par exemple, quand le contrat de travail liste de manière précise les tâches du salarié ou qu'il y a une fiche de poste et qu'à compter d'une certaine date, sans modification du contrat de travail ni de la fiche de poste, on retire des tâches au salarié..... »

Autre exemple, en cas de harcèlement moral à l'encontre d'un collectif de travail :

1° « La fiche d'entreprise, établie par votre médecin du travail, fait apparaître que le service X est soumis à un risque en matière de santé mentale au travail. De plus de nombreuses inaptitudes ont été déclarées par le médecin du travail pour ce service.

Les représentants du personnel vous ont également alertés, sur ce sujet, lors de la réunion du CHSCT du...../lors de la réunion des délégués du personnel du..... »

2° « J'ai été destinataire en copie de la pétition qui vous a été adressée par les salariés du service X / de la demande qui vous a été adressée par les représentants du personnel au sujet de la situation des salariés du service X... »

Les obligations de l'employeur :

Il faut, ensuite, rappeler à l'employeur **quelles sont les obligations qui pèsent sur lui**. Selon la situation, l'une ou l'autre ou plusieurs des obligations suivantes peuvent lui être rappelées (suivant un ordre approprié pour cette situation) :

- le contrat de travail doit être exécuté de bonne foi (article L. 1222-1 du code du travail),
- l'interdiction des restrictions aux libertés individuelles et collectives non justifiées par la nature de la tâche à accomplir et non proportionnées au but recherché (article L. 1121-1 du code du travail),
- l'interdiction des discriminations (article L. 1132-1 du code du travail),
- protéger la santé physique et mentale des salariés en prenant les mesures nécessaires par le biais d'actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation et par la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés (article L. 4121-1 du code du travail),
- évaluer les risques professionnels pour la santé et la sécurité des travailleurs, en y incluant l'évaluation du risque psychosocial (article L. 4121-3 du code du travail) et en transcrire les résultats dans le document unique (article R. 4121-1 du code du travail), en associant le CHSCT (ou à défaut, les délégués du personnel),
- prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral ou sexuel (articles L. 1152-4 et L. 1153-5 du code du travail),
- intégrer dans le règlement intérieur l'interdiction de toute pratique de harcèlement moral ou sexuel (article L. 1321-2 du code du travail),
- consulter le CHSCT, qui a pour missions de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs, de procéder à l'analyse des risques professionnels et des conditions de travail, de proposer des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel (articles L. 4612-1, L. 4612-2, L. 4612-3 du code du travail), ou à défaut, les délégués du personnel (article L. 2313-16 du code du travail),
- sanctionner, dans le cadre de son pouvoir disciplinaire, les auteurs de harcèlement moral ou sexuel (articles L. 1152-5 et L. 1153-6 du code du travail).

En complément, il peut être utile, le cas échéant, de rappeler à l'employeur que la Cour de Cassation a affirmé l'existence d'une obligation de sécurité de résultat, qui lui incombe, en matière de harcèlement moral (Cass. Soc. 21 juin 2006 n° 05-43.914). En l'occurrence, l'absence de faute personnelle en la matière ne l'exonère pas de sa responsabilité lorsqu'il a connaissance des faits reprochés (par exemple, quand c'est un collègue de travail qui est à l'origine du harcèlement, que l'employeur en a connaissance et qu'il n'agit pas pour les faire cesser).

Afin que les institutions représentatives du personnel soient associées, il est souhaitable de rappeler à l'employeur qu'il est tenu, en application de l'article R. 4614-5 du code du travail, d'informer les membres du CHSCT (y compris le médecin du travail) des observations de l'inspecteur du travail au cours de la réunion qui suit son intervention, ou aux délégués du personnel en l'absence de CHSCT (article L. 2313-16 du code du travail).

En ce qui concerne le plaignant, il est également nécessaire de l'informer de la suite donnée à sa plainte. Il n'est pas possible de lui transmettre une copie de la lettre d'observations à l'employeur ; il conviendra d'en reprendre les éléments principaux dans un courrier spécifique qui lui sera adressé.

L'agent de contrôle peut également, s'il l'estime nécessaire et notamment en situation d'urgence, informer le médecin du travail, en charge de l'entreprise contrôlée, ce dernier étant un acteur important du système de prévention au niveau de l'entreprise. Dans la forme, il n'est pas possible de transmettre directement à celui-ci une copie du courrier envoyé à l'employeur, il est nécessaire de rédiger une lettre particulière à son intention. Tout courrier adressé au médecin du travail doit faire l'objet d'une copie au médecin inspecteur du travail. (cf. fiche 6)

II. Le procès verbal

La suite appropriée lorsque l'enquête a permis de caractériser une infraction au code du travail est le procès-verbal. En matière de risques psychosociaux, les suites pénales prévues par le code du travail sont cependant assez limitées. Elles concernent, essentiellement :

- le harcèlement moral (article L. 1152-1),
- le harcèlement sexuel (article L. 1153-1),
- la discrimination entre hommes et femmes (article L. 1146-1),
- la discrimination syndicale (article L. 2146-2),
- les cas de discriminations prévus aux 3° et 6° de l'article 225-2 du code pénal (en application de l'article L. 8112-2 du code du travail) ;
- les conditions de travail incompatibles avec la dignité humaine et l'abus de vulnérabilité (article 225-14 du code pénal visé par l'article L. 8112-2 du code du travail).

Il est possible également de relever l'absence (ou la non- mise à jour) du document unique d'évaluation des risques, mais cette infraction n'est cependant passible que d'une contravention de 5^e classe (article R. 4741-1 du code du travail). Elle peut, par contre, s'avérer un élément important à l'appui d'une infraction pour homicide involontaire en cas de suicide du salarié.

Comme pour les autres matières, dans le domaine des risques psychosociaux, un procès-verbal devra comporter : l'élément matériel, la qualification juridique des faits et l'élément intentionnel.

Cf : instruction sur les procès-verbaux du 28 mars 2002

L'élément matériel :

L'élément matériel est constitué des faits qui enfreignent l'obligation ou l'interdiction fixée par le texte répressif. Ils sont établis par l'ensemble des éléments collectés au cours de l'enquête : constats matériels réalisés dans l'entreprise, pièces matérielles (documents apportés par le plaignant, documents consultés dans l'entreprise, etc), témoignages.

Tous ces faits doivent être constatés et recueillis par l'agent de contrôle. Il est donc important que dans cette partie du procès-verbal apparaissent bien le déroulement et la méthode de l'enquête, et plus particulièrement : qui a été entendu, quand, où et dans quel contexte éventuel.

Concernant les témoignages, ils peuvent être transcrits, soit par citations entre guillemets des propos recueillis, soit en reprenant les déclarations pour les joindre en annexes. Quel que soit le mode de présentation choisi, il est important, pour éviter toute confusion, de distinguer ce qui est textuellement dit, de ce que l'on retranscrit (par exemple : Mme X nous déclare : « *tous les jours, il m'insulte* » ou : Mme X nous déclare qu'elle se fait insulter tous les jours).

Il est nécessaire de préciser le nom et le prénom de chaque déclarant, ainsi que son adresse, de manière à ce qu'il puisse par la suite être entendu par les services de police en cas d'enquête complémentaire demandée par le Parquet, ou cité comme témoin à l'audience.

Il importe, surtout, que l'utilisation des témoignages n'entraîne pas de difficultés pour les déclarants. Aussi, au préalable, il convient d'informer clairement le salarié de l'utilisation qui pourra être faite de son témoignage et ne le mentionner, dans le procès-verbal, que si celui-ci a donné son accord. Dans le cas contraire, il ne sera pas possible d'utiliser le témoignage éventuellement recueilli.

La qualification juridique des faits :

La particularité du procès verbal en matière de risques psychosociaux (que ce soit pour harcèlement moral, harcèlement sexuel, ou discrimination) est qu'il ne repose généralement pas uniquement sur des constats matériels de l'agent de contrôle.

En effet, les situations où l'agent de contrôle pourra effectuer des constats suffisamment étayés pour établir la matérialité des faits sont rares. Cela pourra, par exemple, être le cas lorsqu'un salarié est privé de son outil de travail (salarié isolé de ses collègues de travail, pas de bureau, d'ordinateur, de téléphone, suppression des codes d'accès du photocopieur, des portes d'accès), ou en cas de pièces matérielles suffisamment significatives (succession de mails, écrits injurieux, fiches d'évaluation partiales,...).

Le plus souvent, l'agent de contrôle disposera d'un faisceau d'indices constitué par :

- ▶ l'environnement et contexte général de l'entreprise,
- ▶ la situation professionnelle du salarié concerné (ancienneté, parcours professionnel, service,...),
- ▶ la concordance de témoignages,
- ▶ la teneur des échanges de courriers entre le salarié et son employeur,
- ▶ la réponse ou absence de réponse de l'employeur à des demandes de représentants du personnel,
- ▶ la dégradation de la santé mentale du salarié (par exemple : certificats médicaux établis par les médecins généralistes ou spécialistes ; fiches d'aptitude médicales établies par le médecin du travail.....),
- ▶ l'absence d'évaluation du risque psychosocial par l'employeur,
- ▶ l'employeur n'a pas donné suite à des demandes ou des observations de salariés, de représentants du personnel sur le sujet, ou tout au moins n'est pas en mesure de prouver qu'il a procédé à une analyse de la situation,
- ▶ il y a des antécédents dans l'entreprise (cf : registre des délégués du personnel, lettres d'observations antérieures de l'inspection du travail),
- ▶ ces éléments pourront être mis en relation avec des constats effectués dans l'entreprise (analyse du poste de travail (environnement, ergonomie...), du contenu des documents affichés (notes de services...), contenu des entretiens individuels du salarié, absence d'évolution de carrière.....).

A partir de ces éléments, il conviendra donc de faire une analyse de la situation démontrant qu'il existe un faisceau d'indices suffisamment précis et concordant, qui établit de façon certaine que les faits constatés constituent une infraction. La qualification juridique doit ainsi prendre la forme d'une synthèse des constats, rédigée en suivant le texte de l'infraction.

Enfin, doivent ensuite être indiqués le ou les textes de sanctions auxquels expose l'infraction visée (et, le cas échéant, si le nombre d'amendes est fonction du nombre de salariés).

L'élément intentionnel :

Il s'agit de donner des éléments au juge lui permettant d'apprécier l'intention délictueuse de l'employeur. En principe, deux hypothèses peuvent se présenter : soit, l'élément intentionnel se déduit du manquement à l'obligation (lorsque le délit est fondé sur le manquement à une obligation particulière), soit, pour les autres délits, il est constitué par la volonté consciente d'enfreindre une prescription légale (dont il faudra apporter la preuve).

A ce titre, il est important de signaler que l'employeur a bien été alerté sur une situation dégradée concernant la situation d'un salarié ou d'un collectif de salariés, ou qu'il y avait des éléments de contexte qui ne pouvaient être ignorés de l'employeur. Un courrier du salarié à son employeur, pour lui demander de remédier à la situation est, par exemple, une pièce importante pour démontrer le caractère intentionnel, ou bien une lettre d'observations de l'inspection du travail restée sans effet.

Enfin, il est nécessaire de préciser l'identité de la ou des personnes physiques et/ou morales à qui l'infraction paraît imputable.

N.B. : lorsqu'un procès verbal est relevé, il convient d'en informer la victime :

Plaignant :	Victime
Objectif :	Exercice de la constitution de partie civile
Nature de l'information :	<ol style="list-style-type: none">1. Date de transmission du procès verbal au Parquet2. Numéro d'ordre sous lequel celui-ci a été enregistré et référence des infractions relevées

En aucun cas, il ne doit être transmis une copie du procès verbal.

La même information peut être donnée à sa demande à toute personne (ex. famille de la victime...), tout organisme (syndicat, association,...), directement intéressé par la suite réservée aux constatations de l'agent de contrôle, dans le but de lui permettre de se constituer partie civile.

III. Le rapport au Procureur (article 40 du code de procédure pénale)

L'article 40 du Code de Procédure Pénale dispose en son alinéa 2 que :

*« 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 ».*³

L'agent de contrôle doit donc adresser un signalement au procureur de la République sur le fondement de l'article 40 du Code de Procédure Pénale, s'il ne peut constater l'infraction par procès-verbal, dans l'un des cas suivants :

- l'infraction en matière de législation du travail n'a pu être complètement constatée, ou que le constat de la matérialité des faits est impossible ;
- il ne s'agit pas d'une matière relevant de la législation du travail, ou d'une législation pour laquelle il a compétence.

Ainsi, le **code pénal** prévoit plusieurs textes d'incrimination, qui peuvent trouver à s'appliquer, en matière de risques psychosociaux.

Il s'agit, notamment, des délits suivants :

- les violences volontaires, y compris psychologiques, ayant entraîné une ITT pendant plus de 8 jours (art 222-11) ;
- les agressions sexuelles (art 222-22 et 222-27) ;
- le viol (art 222-23) ;
- les blessures involontaires (art 222-19) ;
- l'homicide involontaire (art 221-6).

Le code pénal réprime également le harcèlement sexuel (art 222-33) et le harcèlement moral (art 222-33-2), selon des définitions juridiques quasi identiques à celles contenues dans le code du travail. Les pénalités encourues sont cependant différentes, celles prévues au code pénal étant très supérieures (amende de 15000 € au lieu de 3750 €). Cependant, si les faits sont établis, la rédaction d'un procès verbal reste préférable à la rédaction d'un rapport car celui-ci n'a pas la force probante d'un constat d'infractions au code du travail (article L.8113-7 du code du travail).

La forme du rapport adressé au Parquet pourra être différente de celle d'un procès-verbal, mais les éléments rapportés devront l'être de façon aussi complète, précise et détaillée que dans un procès-verbal. En effet, il doit permettre d'apporter les éléments susceptibles de convaincre le Parquet qu'il y a lieu d'engager des poursuites.

Enfin, il appartient aux directeurs départementaux (et directeurs adjoints en charge du pôle travail) de prendre l'attache des parquets, et dans le cadre de rencontres régulières, de définir en lien avec eux, les orientations de la politique pénale, en matière de priorités d'actions et de moyens à mettre en œuvre (rapports art.40, procès-verbaux,...).

³ Attention : en cas de « privations, mauvais traitements ou atteintes sexuelles infligés à un mineur de 15 ans », obligation d'informer les autorités judiciaires ou administratives (article 434-3 du code pénal).

IV. La mise en demeure du directeur départemental

Malgré le détail de beaucoup de dispositions du code du travail ou des textes le complétant, il subsiste des risques, parfois graves, non couverts ou non détaillés par les textes (à titre d'exemple : les TMS, les expositions passives à l'amiante, les risques d'atteintes à la santé mentale...).

Dans ce cas, le directeur départemental peut, au terme de l'article L. 4721-1 du code du travail, sur rapport de l'inspecteur du travail constatant une situation dangereuse, enjoindre à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour faire disparaître la situation constatée laquelle peut résulter :

- soit d'un non respect des principes généraux de prévention (articles L. 4121-1 à L. 4121-5 et L. 4522-1 du code du travail),
- soit d'une infraction à l'obligation générale de santé et de sécurité résultant de l'article L. 4221-1 ; l'origine des différentes causes de danger possibles sont précisées par l'article R. 4721-1, avec en particulier : l'organisation du travail ou l'aménagement du poste de travail.

La mise en demeure du directeur départemental constitue un outil juridique qu'il peut être parfois utile de mobiliser, notamment, quand les situations en cause ne relèvent pas de textes précis, et notamment d'incriminations pénales existantes (par exemple, autres que celles relevant des délits de harcèlement moral et sexuel), et/ou en cas d'absence d'évaluation des risques pour la santé mentale. De plus, la pertinence de cet outil sera appréciée, au cas par cas, par l'agent de contrôle en fonction de la réactivité (supposée) de l'employeur et des caractéristiques du dossier traité (par exemple, implication des représentants du personnel sur le sujet, rapport d'expertise faisant un certain nombre de préconisations,...). Une stratégie progressive pourra alors être arrêtée par l'agent de contrôle, combinant la mise en demeure du directeur départemental, puis, le cas échéant, des poursuites judiciaires qu'il lui appartiendra de mettre en œuvre selon son appréciation en opportunité (par le biais d'un rapport au parquet ou d'un procès-verbal).

Dans le domaine de la santé mentale, la mise en demeure du directeur départemental pourra, ainsi, être utilisée dans des situations caractérisées, par exemple, par :

- une organisation du travail pathogène (par exemple, un manque d'écoute, de reconnaissance et de valorisation de l'investissement personnel et professionnel des salariés, un manque d'autonomie et de latitude décisionnelle),
- un manque de communication (hiérarchie – salariés, entre salariés),
- une ambiance et des relations de travail tendues,
- des atteintes à la dignité et au droit des personnes.

Sur cette question de l'identification des situations, les agents de contrôle pourront utilement se reporter à la fiche 2 « repères pour le contrôle de l'évaluation des risques psychosociaux » : les facteurs de risques (I) et les indicateurs d'évaluation des risques psychosociaux (II).

La mise en demeure du directeur départemental constitue une décision administrative susceptible de recours hiérarchique (aménagé devant le DRTEFP) et contentieux. Elle devra comporter obligatoirement les éléments suivants :

- le rappel, sous forme de considérants, des constats figurant dans le rapport de l'inspecteur du travail, mettant en évidence une situation dangereuse (1);
- les mesures à prendre par l'employeur, et notamment le plan d'actions qu'il devra arrêter et mettre en œuvre, en associant les institutions représentatives du personnel (2) ;
- le délai imparti à l'employeur, afin de satisfaire aux obligations qui lui incombent (3).

(1) Les constats peuvent s'appuyer, par exemple, sur :

- des alertes des représentants du personnel (CHSCT, DP),
- des observations et alertes du médecin du travail (en CHSCT, fiche d'entreprise, rapport annuel),
- des avis d'incapacité définitive au poste de travail, notamment en procédure d'urgence,

- la multiplication de contentieux prud'homaux résultant de la détérioration des relations contractuelles et des atteintes subséquentes à la santé physique et mentale des salariés,
- la multiplication de déclaration d'accidents du travail pour des situations de violences physiques ou verbales en lien avec le travail,
- l'absence d'évaluation des risques psychosociaux dans le document unique,
- l'absence de mise à jour du document unique consécutivement aux constats précédemment rapportés.

(2) Les mesures susceptibles d'être prises par l'employeur pourront viser plusieurs objectifs, suivant les cas :

a/ évaluer correctement les risques auxquels ses salariés sont exposés, sur la base des principes généraux de prévention

Cette évaluation devra prendre en compte les facteurs d'alerte ou les constats précédemment évoqués, visés dans les considérants de la décision. Elle devra être réalisée dans des délais et avec les moyens adaptés (études, expertises...) aux situations à l'origine des atteintes à la santé physique et mentale des salariés.

Le résultat de cette évaluation des risques psychosociaux sera présenté au CHSCT (ou à défaut aux délégués du personnel) et consigné dans le document unique d'évaluation des risques.

b/ établir et mettre en œuvre un plan d'actions en fonction des résultats de l'évaluation des risques

L'employeur devra mettre en œuvre un programme d'actions effectives, définies à partir de l'évaluation des risques psychosociaux et propres à faire disparaître ceux-ci.

Ce plan d'action sera également présenté pour avis au CHSCT (ou à défaut aux délégués du personnel) et consigné dans le document unique d'évaluation des risques.

c/ prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Conformément à l'article L. 4121-1 du code du travail, il appartient à l'employeur de mettre en œuvre :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels,
- 2° Des actions d'information et de formation,
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Ces mesures devront être adaptées pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

(3) La fixation du délai imparti, à l'employeur, pour se mettre en conformité avec les obligations qui lui incombent, se fera, là encore, au cas par cas. Il ne devra pas être trop long pour que la mise en demeure garde toute son efficacité, ni trop court, mais adapté aux circonstances, en particulier en fonction de l'appréciation par l'agent de contrôle de la gravité de la situation et de l'ampleur des mesures demandées à l'employeur.

Une fois que la mise en demeure du directeur départemental aura été notifiée, il conviendra de s'assurer des suites que l'employeur lui aura données, et aussi, de l'implication des institutions représentatives du personnel dans leur mise en œuvre.

La non exécution de la mise en demeure du directeur départemental ou bien une réponse qui, selon l'appréciation de l'agent de contrôle, ne répond pas aux nécessités de la situation, peut donner lieu à l'établissement d'un procès verbal, au titre de l'article R. 4741-2 du code du travail, l'infraction étant passible d'une contravention de 5^{ème} classe multipliée par le nombre de travailleurs exposés.

En outre, si malgré les résultats obtenus suite à la mise en demeure du directeur départemental, il est possible de « constater un risque sérieux d'atteinte à l'intégrité physique d'un travailleur », ceux-ci pourraient, le cas échéant, fonder une action en référé sur le fondement de l'article L. 4732-1 du code du travail.

Enfin, la mise en demeure du directeur départemental, peut également constituer un élément important qui permettra d'étayer un rapport de signalement sur la base de l'article 40 du code de procédure pénale, afin d'aboutir à des poursuites pénales sur la base d'un délit à la sécurité du code pénal (délits d'imprudence, d'atteinte à la dignité de la personne, violences physiques et morales, mise en danger délibérée de la personne d'autrui – voir en annexe : le cadre juridique)

Des exemples de mise en demeure du directeur départemental sont présentés en annexe.

V. La procédure d'opposition d'urgence s'il s'agit d'un(e) apprenti(e)

Si l'enquête a permis d'établir que l'apprenti(e) court un risque sérieux d'atteinte à sa santé ou à son intégrité morale ou physique, le code du travail prévoit une procédure particulière que l'agent de contrôle peut mettre en œuvre (articles L. 6225-4 et L. 6225-7 du code du travail).

Dans ce cas, l'agent de contrôle propose la suspension du contrat d'apprentissage au directeur départemental.

Si le directeur départemental notifie la suspension du contrat d'apprentissage à l'employeur, il dispose ensuite d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur la reprise de l'exécution du contrat d'apprentissage.

Si le directeur départemental se prononce contre la reprise de l'exécution du contrat d'apprentissage, cela entraîne la rupture dudit contrat à la date de la notification du refus aux parties et entraîne pour l'employeur l'obligation de verser à l'apprenti(e) les salaires qu'il aurait dû lui verser jusqu'au terme du contrat.

L'avantage de cette procédure réside dans le fait que dans un délai très court, on peut retirer l'apprenti(e) d'une situation dangereuse pour sa santé ou son intégrité morale ou physique.

Le directeur départemental peut accompagner sa décision de refus de reprise de l'exécution du contrat d'apprentissage d'une interdiction de recruter de nouveaux apprentis ainsi que des jeunes sous contrat d'insertion en alternance pour une durée qu'il détermine.

ATTENTION : cette interdiction ne vaut que pour les nouveaux contrats ; les contrats en cours des autres apprentis continuent de produire leurs effets : d'où la nécessité de suivi du dossier, de « veille » par rapport aux autres apprentis toujours présents dans l'entreprise

En parallèle, l'agent de contrôle peut dresser procès-verbal contre l'employeur, si les faits sont constitutifs aussi d'une infraction au code du travail.

Dans la perspective d'un contentieux devant le Tribunal administratif, il conviendra de préparer les éléments susceptibles d'être communiqués à la demande de l'employeur, en application du principe du contradictoire (notamment, en cas de témoignages qui ont fondé la décision administrative, ou de procès-verbal au regard du secret de l'instruction).

VI. Cas particulier d'un suicide ou d'une tentative de suicide

Comme pour les autres accidents du travail graves ou mortels, une enquête aura été menée par nos services, afin de déterminer les causes qui ont pu être à l'origine de celui-ci, lorsqu'il a pour origine présumée ou potentielle, l'environnement de travail. (cf : fiche 4 sur l'enquête)

En cas d'infractions constatées, il convient d'établir un procès-verbal (pour celles visées par le code du travail) et/ou un signalement au procureur de la république (pour celles visées par le code pénal).

Le code pénal comporte plusieurs textes d'incrimination (voir ci-dessus § III.) qui pourront être retenus selon les circonstances du suicide (outre l'infraction spécifique, liée à la provocation au suicide par tout moyen, oral, écrit, gestuel en privé ou en public, prévue à l'article 223-13).

Les situations les plus fréquentes vont relever, soit du harcèlement moral (cf : fiche 1), soit de l'homicide involontaire.

La qualification juridique d'homicide involontaire est définie par l'article 221-6 du code pénal qui dispose :

« Le fait de causer, dans les conditions et selon les distinctions prévues à l'article 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.»

Comme l'indique le texte, il est nécessaire qu'une obligation de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement et dans les conditions prévues par l'article 121-3 du code pénal, ait fait l'objet d'un manquement ayant entraîné la mort d'autrui. 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.

Pour établir que l'infraction est constituée, il va falloir démontrer un lien entre le décès ou la tentative de suicide et les conditions de travail de la victime (1), **et** relever qu'il y a eu une faute d'imprudence ou un manquement à une obligation particulière de sécurité (2).

(1) Démontrer le lien de causalité pénale :

Il est essentiel de montrer qu'il existe un certain nombre d'indices établissant un lien matériel entre le geste suicidaire et les conditions de travail de la victime.

Le suicide ou la tentative s'est produit sur le lieu de travail

Si les faits se sont produits sur le lieu de travail, le lien avec le travail peut être **présumé**, mais la présence d'autres indices sera souvent aussi nécessaire.

La présomption d'imputabilité qui reconnaît le caractère professionnel du décès est constamment réaffirmée par la jurisprudence. L'employeur doit déclarer l'accident du travail. A défaut, les ayants droit ont la faculté de le faire dans les deux ans. (cf : fiche de jurisprudence, en annexe)

La contestation de cette reconnaissance peut être engagée devant la CPAM, cependant, « *Pour contester cette reconnaissance, il faudrait établir que les conditions de travail n'ont joué aucun rôle dans la survenue du décès, autrement dit que le décès est dû à une cause totalement étrangère au travail (...) Le médecin conseil doit apporter la preuve devant un juge que le travail n'a été en rien à l'origine, même partielle, du décès par suicide⁴* ».

Le suicide ou la tentative s'est produit en dehors du temps et du lieu de travail

Il est toujours plus difficile de démontrer le lien entre le travail et le suicide ou la tentative de suicide lorsque celui-ci ne s'est pas produit sur le lieu de travail et durant le temps de travail. Si les faits ne se sont pas produits sur le lieu de travail ou se sont produits à un moment où le salarié ne se trouve plus sous la subordination de

⁴ Note de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie - novembre 2007

l'employeur, il sera nécessaire de démontrer qu'ils puissent leur origine dans l'activité professionnelle du salarié et sont survenus par le fait du travail. Pour ce faire, des indices pourront avoir été laissés par la victime **(a)**, et la jurisprudence a qualifié un certain nombre de situations comme pouvant être de nature à y avoir participé **(b)**.

(a) Les indices laissés par la victime

Quelques indices peuvent parfois avoir été laissés par la victime ou des éléments peuvent permettre d'établir plus ou moins directement un lien entre la situation de travail et le geste de la victime :

- une lettre qui explique son geste et met en cause ses conditions de travail ;
- des arrêts de travail successifs ayant pour origine ses conditions de travail ;
- des courriers, des mails adressés à son employeur, éventuellement une demande d'intervention auprès de l'inspection du travail, dans les semaines qui ont précédé, mettant en cause ses conditions de travail ;
- une plainte de la famille ; cependant les seules affirmations de la victime (après une tentative) ou des ses proches sont insuffisantes, elles doivent être corroborées par des témoins directs et/ou des éléments objectifs tirés par exemple de certificats médicaux⁵ ;
- etc.

Il n'est pas de la compétence des agents de contrôle de convoquer la famille de la victime. Cependant, comme pour les accidents du travail mortels, il peut s'avérer utile de leur faire savoir qu'ils peuvent nous faire part d'éléments d'informations ou les informer qu'une procédure est en cours.

(b) La jurisprudence sur les accidents survenus en dehors du temps et du lieu de travail

La reconnaissance en accident du travail de faits survenus en dehors du temps de travail et du lieu de travail et en dehors d'un moment de lien de subordination avec l'employeur a été consacrée par la jurisprudence et ces éléments peuvent aider à démontrer le lien entre la situation de travail et le geste de la victime.

(cf : fiche de jurisprudence, en annexe)

Parmi le « faisceau d'indices », on peut noter, par exemple :

- les difficultés relationnelles dans le travail et le repli sur soi du salarié ;
- la dégradation de l'environnement de travail, l'isolement du salarié, notés par tous les collègues de travail ;
- la supervision rapprochée du travail, quotidienne et continue, a créé un climat délétère à son encontre ;
- une évaluation inappropriée a participé à la dégradation de la situation et à l'isolement de la victime ;
- le suicide est intervenu à peine quelques jours après la remise du bulletin de salaire, avec un bonus en forte diminution ;
- un évènement survenu dans son travail lors de la dernière journée a eu pour effet de générer un départ précipité de la victime de l'entreprise ;
- le seul document laissé sur l'ordinateur quelques heures avant qu'il mette fin à ses jours, est une lettre de démission de la société ;
- la hiérarchie de la victime était manifestement en alerte quant aux suites que le salarié était susceptible de donner aux reproches qui avaient pu lui être adressés, comme le montrent l'ensemble des témoignages ;
- il y a eu une succession de réorganisations dans les services, participant à la déstabilisation des salariés concernés ;
- il y a eu des suicides ou des tentatives précédemment ;
- aucune disposition n'a été prise au sein de l'entreprise, et en particulier, l'évaluation des risques en matière de risques psychosociaux n'a pas été réalisée par l'employeur.

Ainsi, on montrera, à partir d'un faisceau d'indices suffisamment précis et concordant, que la cause du suicide se trouve dans l'activité professionnelle du salarié et est survenue par le fait du travail.

(2) Relever la faute d'imprudence ayant causé la mort d'autrui, constitutive de l'homicide involontaire :

Après avoir relevé le lien entre les conditions de travail de la victime et le suicide, il sera nécessaire de caractériser la faute d'imprudence.

Doivent tout d'abord être considérés comme des auteurs indirects, les chefs d'entreprise ou leurs délégués poursuivis du chef d'homicide ou de blessures involontaires lorsqu'il leur est reproché de ne pas avoir assuré le respect de la réglementation applicable au sein de leur entreprise ou d'avoir manqué à leur obligation générale de sécurité.

En cas de lien indirect, la loi exige une *faute caractérisée* ou la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence. Cette *faute qualifiée* n'est imposée par l'article 121-3, alinéa 4, du code pénal qu'au profit de ceux *"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 n'ont pas pris les mesures permettant de l'éviter."*

Dans les cas où il n'y a pas d'obligation particulière de prudence ou de sécurité prévue par la loi ou le règlement ou dans une moindre mesure, lorsque cette obligation n'est assortie d'aucune sanction pénale, l'appréciation du degré de conscience que pouvait avoir l'intéressé du risque auquel il exposait autrui appelle une analyse très concrète des circonstances de l'espèce.

En effet, en l'absence de toute infraction aux dispositions édictées par le code du travail, il appartient au chef d'entreprise de prendre les dispositions nécessaires commandées par les circonstances et relevant de son obligation générale de sécurité. Le manquement à cette obligation constitue une infraction dès lors qu'elle a entraîné un dommage corporel, même si cette obligation n'est pas en tant que telle pénalement sanctionnée.

La faute d'imprudence

La faute d'imprudence, sauf manquement délibéré, nécessite une faute caractérisée qui expose autrui à un risque grave.

Cette catégorie de faute suppose donc la réunion de trois conditions :

1. La faute doit tout d'abord être *"caractérisée"*. La précision peut apparaître superfétatoire car on ne voit pas, a priori, comment retenir une faute qui ne le serait pas. Il résulte cependant des débats parlementaires qu'il faut entendre par cette expression que la faute doit présenter *"un certain degré de gravité"*, *"une particulière évidence"*, *"un caractère affirmé"*.
2. La faute doit ensuite avoir *"exposé autrui à un risque d'une particulière gravité"*. Il faut donc démontrer qu'en conséquence de la faute commise, il existait *objectivement* de fortes probabilités qu'une personne fût exposée à un risque de mort ou de blessures graves.
3. Il faut enfin que l'auteur du dommage *"n'ait pu ignorer"* le risque. Comme l'a relevé la doctrine, c'est à l'évidence cette condition, tenant au *degré de conscience* du prévenu qui soulève le plus d'interrogations.

S'il n'existe pas, aujourd'hui, de réglementation particulière en matière de risques psychosociaux, cette absence n'induit pas le droit à l'inaction, car il existe en matière de santé et sécurité au travail, une obligation de résultat. Pour démontrer la **faute d'imprudence**, il faudra donc apporter la preuve que l'employeur a eu 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.

Situations qui établissent que l'employeur avait ou aurait dû avoir connaissance des risques

Il peut s'agir, par exemple, d'une situation où les risques psychosociaux n'ont pas été pris en compte dans le cadre de l'évaluation des risques ou auront été sous estimés (article R. 4121-1 et R. 4121-2 du code du travail).

On regardera, à travers les divers documents obligatoires, les indices pouvant être constitutifs du fait que malgré sa connaissance du risque, l'employeur n'a pris aucune disposition en conséquence. Par exemple :

- un ou plusieurs suicides ou tentatives de suicide se sont déjà produits au sein de l'entreprise, dont nous pouvons prendre connaissance dans un PV de CHSCT par exemple et aucune disposition de prévention n'a été prise par l'employeur qui avait donc manifestement connaissance du risque ;

- un rapport d'expert, sur les conditions de travail dans l'entreprise, a souligné les risques psychosociaux dans l'entreprise comme le burn-out ou le risque de suicide ;
- le rapport annuel du médecin du travail fait état des risques existants ou attire l'attention de l'employeur et du CHSCT sur ce sujet ;
- il y a eu une ou plusieurs plaintes, voire condamnations, pour harcèlement moral au sein de la société ;
- des demandes ou des observations de salariés, de représentants du personnel, sont restées sans suite ;
- etc.

Ainsi, il pourra être possible, d'une part, de relever infraction liée à l'absence d'évaluation des risques psychosociaux ou d'atteinte à la santé mentale, par voie de **procès-verbal**. D'autre part, le fait que l'absence d'évaluation des risques soit assortie d'une sanction pénale, l'infraction à cette disposition édictée par le code du travail, associée aux différents faits démontrant que l'employeur a eu 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, permettra de démontrer que la faute est "*caractérisée*". Un signalement pour homicide involontaire pourra alors être rédigé, en complément du procès-verbal. C'est, dans tous les cas, au vu des manquements relevés ou des refus de prendre des mesures, que la faute d'imprudence pourra être caractérisée, après avoir mis en évidence le lien entre les conditions de travail et le décès du salarié, conditions nécessaires du délit d'homicide involontaire.

Fiche 6 : Les relations de l'Inspection du travail avec les différents intervenants

L'Inspection du travail ne peut agir seule, face aux risques psychosociaux qui sont des risques complexes à appréhender, et souvent, multi-factoriels. Son action sera d'autant plus efficace qu'elle pourra s'appuyer sur des compétences complémentaires à la sienne, laquelle est avant tout une compétence juridique, à savoir la capacité à qualifier sur un plan juridique des faits et des situations. L'Inspection du travail doit donc s'appuyer sur d'autres compétences (MIRT, cellules pluridisciplinaires), afin de rechercher les solutions appropriées à chaque situation.

Toutefois, l'Inspection du travail ne peut résoudre, à elle seule ou sous sa seule impulsion, tous les cas qui sont portés à sa connaissance. Dans un certain nombre d'entre eux, d'autres organismes, qui ont leur propre champ de compétence (écoute, soutien aux victimes, prise en charge médicale,...) pourront avoir une action plus appropriée ou complémentaire par rapport à la sienne. Il importe, alors, d'orienter les salariés qui le nécessitent vers ces organismes, afin qu'ils assurent un suivi social approprié, au-delà des suites éventuelles, au plan juridique, que nos services pourront apporter.

Dans le cadre de ses relations avec d'autres intervenants, l'agent de contrôle doit veiller à rester dans le cadre déontologique qui lui est propre (en particulier, secret et discrétion professionnels, confidentialité des plaintes).

Ainsi, se pose, pour l'Inspection du travail, la question de son positionnement et de ses relations avec les différents intervenants, dans et hors de l'entreprise, dans le cadre de l'action qu'elle a à mener pour recueillir et traiter les plaintes, prévenir, ou sanctionner.

On peut, notamment, citer,

en interne aux services :

- les médecins inspecteurs du travail (MIRT),
- les cellules pluridisciplinaires des DRTEFP,

dans l'entreprise :

- les représentants du personnel (CE, DP, CHSCT, DS),

hors de l'entreprise :

- le médecin du travail et les services de santé au travail,
- les CRAM / CPAM,
- le réseau de l'ANACT,
- les syndicats de salariés.

Par ailleurs, d'autres structures peuvent aider les salariés :

- les associations d'aide aux victimes,
- les structures médicales (médecins, psychiatres, psychologues, consultations de pathologie professionnelle...).

Les appuis internes à l'Inspection du travail

◆ les médecins inspecteurs régionaux du travail (MIRT)

Les MIRT ont un rôle d'appui et de soutien vis à vis des inspecteurs du travail d'une part et d'autre part ils animent et conseillent les médecins du travail. Il faut rappeler que lors de l'exercice de cette mission les MIRT n'ont pas de pouvoir hiérarchique sur les médecins du travail et qu'ils doivent respecter les règles de la déontologie médicale : confraternité (articles R.4127-56 et R.4127-58 du code de santé publique), indépendance des médecins du travail (article R.4127-5 dudit code) et secret professionnel (article R.4127-4 dudit code).

Ils peuvent aider les inspecteurs du travail à préparer leur contrôle et à exploiter les résultats de ces contrôles en ce qui concerne les expositions professionnelles constatées, en faisant le lien avec les services hospitaliers spécialisés voire avec les organismes de recherche.

D'une manière générale, les MIRT exercent une action permanente en vue de la protection de la santé physique et mentale des travailleurs sur leur lieu de travail.

Leur action porte sur :

- le contrôle du fonctionnement des SST,
- le conseil aux SST et l'animation,
- la coopération avec les inspecteurs du travail à l'application de la réglementation relative à la santé au travail.

Médecin, le MIRT peut être une aide précieuse pour l'agent de contrôle à la fois dans la compréhension des situations rencontrées et par sa capacité à intervenir – dans le respect du code de la santé publique et des règles déontologiques – auprès des médecins du travail.

• Préparer le contrôle

En cas d'exposition à des facteurs de risques psychosociaux signalée à l'agent de contrôle soit par des documents (déclaration AT ou MP, compte rendu de CHSCT...), soit par des travailleurs ou des représentants du personnel, le MIRT peut aider l'agent de contrôle dans la préparation de son intervention. L'agent de contrôle peut s'être procuré, auprès de l'employeur, les documents élaborés par le médecin du travail dans l'entreprise ainsi que le document unique (le MIRT a accès aux mêmes données).

• Possibilité d'effectuer la visite conjointement

En cas de situations très complexes, le MIRT peut accompagner l'inspecteur pour participer à l'examen des documents présentés par l'employeur, notamment ceux qui ont été élaborés par des médecins du travail, (il s'agit d'une aide du MIRT à l'identification de documents administratifs, transmissibles et utiles et d'une participation à la « récolte » de documents). Toutefois, l'aide du MIRT n'a pas pour objet de permettre à l'agent de contrôle d'accéder à des documents qui ne lui sont pas communicables. Il est, par ailleurs, rappelé que le MIRT n'a pas accès aux dossiers médicaux dans ce cadre.

A cette occasion, le MIRT n'aura pas pour mission de contrôler la qualité de l'action effectuée par le médecin du travail en charge de l'entreprise, ni de se substituer à celui-ci. Si à l'occasion de cet appui au contrôle de l'IT, le MIRT note l'existence de facteurs de risque ou d'indicateurs d'atteinte à la santé mentale et physique des salariés dont le médecin du travail ne fait pas état, notamment sur la fiche d'entreprise, il appartient au MIRT de le signaler à son confrère (article R.4127-103 du code de santé publique), par lettre d'observation technique, le cas échéant (D.4622-44 4° du code du travail), l'information de l'employeur contrôlé incombant à l'agent de contrôle.

L'information préalable du médecin du travail par le MIRT de la visite en entreprise en appui à l'IT n'est pas une obligation dans le code de la santé publique. Il n'y a donc pas d'incompatibilité avec les pratiques

habituelles de l'inspection du travail en matière de contrôle des établissements (pas d'obligation d'information préalable).

Le MIRT informera l'IT des éventuelles observations qu'il aura adressées au médecin du travail et/ou au service de santé au travail et des suites qui y seront données.

- **De l'IT au MIRT**

L'IT, qui constate que la fiche d'entreprise élaborée par le médecin du travail ne mentionne pas un risque notable d'exposition des travailleurs, informe par courrier le médecin du travail de son constat et adresse systématiquement copie du courrier au MIRT.

En cas d'absence de fiche d'entreprise (ou de risques non mentionnés sur la fiche) constatée de façon répétée par l'agent de l'inspection du travail concernant plusieurs entreprises adhérentes à un même service de santé au travail, il peut intervenir auprès du service de santé au travail pour rappeler la réglementation applicable (D.4622-44 et D.4622-59 du code du travail) d'une manière générale.

Le MIRT doit systématiquement être informé de cette intervention auprès du service de santé au travail afin de pouvoir contrôler l'organisation et le fonctionnement du service de santé au travail (L. 8123-1 et L. 8123-2 du code du travail) et faire, si nécessaire, des observations d'ordre technique au médecin du travail ou au service de santé au travail (D.4622-44 et D.4622-59 dudit code).

Le MIRT informera l'IT des observations techniques faites et des suites qui y seront données.

Le point sur ...la contestation des avis d'inaptitude liés à des situations de souffrance mentale au travail

Dans des situations de risques psychosociaux, le médecin du travail est parfois amené à délivrer un avis d'inaptitude à tous les postes de l'entreprise.

Saisi d'une contestation de cet avis dans le cadre des dispositions de l'article L.4624-1, l'inspecteur du travail et le MIRT - dont l'avis est sollicité – doivent appliquer les principes suivants :

- L'inaptitude, du fait de ses conséquences sur le contrat de travail et donc sur l'insertion professionnelle du travailleur, ne peut être prononcée qu'en dernier recours lorsque les mesures de prévention ont été mises en œuvre dans l'entreprise mais se sont révélées insuffisantes. Il faut se rappeler que la perte de l'emploi n'est pas sans risque sur la santé mentale.

- L'IT, dans le cadre de la contestation des avis médicaux, est investi d'un véritable pouvoir de substitution de décision : en effet, dès lors que l'inspecteur du travail est fondé à se prononcer sur l'aptitude du salarié à occuper un poste, sa « décision » se substitue à l'avis du médecin du travail qui, du fait même de l'intervention de la décision de l'inspecteur du travail, se trouve privé de tout effet juridique. Ainsi, l'IT ne peut confirmer ni annuler l'avis du médecin du travail, mais doit déclarer le salarié apte, inapte, décider de l'aménagement du poste de travail en donnant les détails (CE arrêt Bance du 3 décembre 2003).

- L'IT doit se garder de qualifier juridiquement les faits à l'origine de la souffrance subie par le travailleur ; il n'a pas à se prononcer sur l'existence d'un harcèlement moral ou sexuel dans le cadre de la décision prise en application de l'article L.4624-1 (cela relève de la procédure pénale)

Il est rappelé que la notion d'inaptitude temporaire, parfois rencontrée dans les avis des médecins du travail, n'a pas de fondement juridique. Cette notion est à proscrire des décisions prises en application de l'article L.4624-1.

De même, s'agissant des demandes d'autorisation de licenciement pour inaptitude des salariés investis d'un mandat protecteur, l'Inspecteur du travail ne devra pas se prononcer sur la cause de l'inaptitude, mais vérifier que la procédure prévue aux articles L.1226-2 et suivants du code du travail a bien été respectée.

• Du MIRT à l'IT

Comme le médecin du travail, le MIRT exerce une action de santé publique et plus particulièrement une action permanente en vue de la protection physique et mentale des travailleurs sur les lieux de travail (L. 8123-1 CT). Le médecin du travail et le MIRT concourent à la prévention des risques professionnels au bénéfice des travailleurs. Si besoin, les médecins peuvent collaborer, chacun des praticiens assumant ses responsabilités personnelles et veillant à l'information des personnes. Chacun des médecins peut librement refuser de prêter son concours, ou le retirer, à condition de ne pas nuire (R. 4127-64 CSP).

Les dispositions du code du travail relatives aux pouvoirs et obligations des inspecteurs du travail sont étendues aux médecins inspecteurs du travail à l'exception des dispositions de l'article L. 8113-7, relatives aux procès-verbaux, et de l'article L. 4721-4, relatives aux mises en demeure (article L. 8123-2).

Si, malgré les actions menées par le médecin du travail dans l'entreprise et les observations d'ordre technique du MIRT, l'entreprise persiste à ne pas prévenir un risque, le MIRT doit, dans les limites de ce qu'il peut dévoiler, signaler des faits d'ordre administratif par écrit à l'inspecteur du travail en charge de celle-ci (R. 4127-104 CSP).

Les MIRT signalent, par exemple :

- l'absence de mise à l'ordre du jour de la réunion du CHSCT de la fiche d'entreprise révisée (D. 4624-39 CT) et ainsi l'absence de mise à jour de l'évaluation des risques dans l'entreprise et des mesures de prévention (R. 4121-2 CT);
- l'absence de présentation d'un RAM au CE (D. 4624-44 CT);
- l'absence de communication des rapports et résultats d'étude du médecin du travail au CHSCT ou aux DP (R. 4624-8 CT) ;
- l'absence de transmission du plan d'activité du médecin du travail, pour avis, au CHSCT ou aux DP (D. 4624-36 CT).....

Les médecins inspecteurs du travail agissent en liaison avec les inspecteurs du travail, avec lesquels ils coopèrent à l'application de la réglementation relative à la santé au travail. (article L. 8123-1 CT)

Le point sur...l'encadrement de l'action d'un médecin inspecteur placé dans une situation de contrôle (appui à l'IT, action d'inspection d'un service de santé au travail..)

Dans ce cadre, le MIRT doit, comme tout médecin, respecter les règles du code de la santé publique à savoir :

1- Lorsqu'il est investi de sa mission, le MIRT doit se récuser s'il estime que les questions qui lui sont posées sont étrangères à la technique proprement médicale, à ses connaissances, à ses possibilités ou qu'elles l'exposeraient à contrevenir aux dispositions du code de déontologie (Article R.4127-101 CSP).

2- Le MIRT doit informer de sa mission et du cadre juridique où elle s'exerce et s'y limiter. Il doit être très circonspect dans ses propos et s'interdire toute révélation ou commentaire. Il doit être parfaitement objectif dans ses conclusions. (Article R.4127-102 CSP).

3- Sauf dispositions contraires prévues par la loi, le MIRT ne doit pas s'immiscer dans les décisions du confrère. Si à l'occasion d'un contrôle, il se trouve en désaccord avec le médecin du travail ou s'il lui apparaît qu'un élément important et utile à la conduite à tenir semble avoir échappé à son confrère, il doit le lui signaler personnellement. En cas de difficultés à ce sujet, il peut en faire part au conseil départemental de l'ordre. (Article R.4127-103 CSP)

◆ les cellules pluridisciplinaires des DRTEFP

Le plan Santé au travail (2005) est à l'origine de la création, au sein des DRTEFP, de cellules d'appui aux agents de contrôle de l'Inspection du travail, dans un but de développement des connaissances et d'appui

technique, dans un contexte de complexité accrue des situations de travail. Composées d'experts aux compétences complémentaires, elles ont pour vocation d'apporter un appui scientifique, technique et méthodologique aux agents de contrôle, et de participer à la mise en œuvre des plans d'action régionaux.

A cet effet, les cellules pluridisciplinaires doivent apporter leur concours aux agents de contrôle de l'inspection du travail confrontés, dans le cadre de leurs missions, à des situations de souffrance au travail.

Les intervenants internes à l'entreprise

◆ Les représentants du personnel

1. Rôle et missions

Les délégués du personnel

Ils présentent aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives notamment à la santé et la sécurité, ils saisissent l'inspection du travail de toutes les plaintes et observations relatives à l'application des dispositions légales (article L. 2313-1 du code du travail).

En l'absence de CHSCT, quel que soit l'effectif de l'entreprise, les délégués du personnel exercent les missions attribuées à ce comité (avec les mêmes moyens et obligations dans les établissements de 50 salariés et plus, avec leurs seuls moyens dans les autres établissements), en application de l'article L. 2313-16 du code du travail.

Ils sont consultés sur les propositions de reclassement que l'employeur doit faire aux salariés inaptes suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle (art. L. 1226-10).

Le comité d'entreprise

Il 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 (art. L. 2323-27).

Il est consulté, en liaison avec le CHSCT, sur les mesures prises en vue de faciliter la mise ou la remise au travail des accidentés du travail (art. L. 2323-30).

Le CHSCT

En application de l'article L. 4612-1 du code du travail, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure, de contribuer à l'amélioration des conditions de travail, et de veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.

Il peut proposer, notamment, des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel (art. L. 4612-3). En cas de refus, l'employeur doit le motiver.

Son rôle est également progressivement précisé par la jurisprudence de la Cour de Cassation. Par exemple, elle a considéré que la consultation du CHSCT, par l'employeur, est obligatoire en cas de mise en place d'entretiens d'évaluation « de nature à générer une pression psychologique » (Cass. soc. 28 novembre 2007 – n°06-21.964).

Autre exemple : suite à l'action combinée du CHSCT (qui avait désigné un expert puis rendu un avis négatif) et d'un syndicat qui a saisi le tribunal de grande instance, les juges ont estimé qu'une nouvelle organisation souhaitée par un employeur était de nature à compromettre la santé et la sécurité des travailleurs concernés et que sa mise en œuvre devait en conséquence être suspendue (du fait notamment d'un isolement accru et d'une insuffisance du dispositif d'assistance). Ce jugement a été validé par la Cour de Cassation qui considère que l'employeur ne peut pas « prendre des mesures qui auraient pour objet ou pour effet de compromettre la santé et la sécurité des salariés » (Cass. Soc. 5 mars 2008 SNECMA - n°06-45.888).

Les délégués syndicaux

Les organisations syndicales peuvent désigner, sous certaines conditions, dans les entreprises de 50 salariés et plus, un ou plusieurs délégués syndicaux pour les représenter auprès de l'employeur (art. L.2143-3). Dans les entreprises de moins de 50 salariés, elles peuvent désigner un DP comme délégué syndical (art. L.2143-6). Ils négocient avec l'employeur les accords d'entreprise (art. L. 2232-16).

2. Moyens d'intervention

Les délégués du personnel

En dehors de la réunion mensuelle, ils peuvent demander à être reçus par l'employeur en cas d'urgence (art. L. 2315-8).

Les demandes des délégués du personnel et les réponses motivées de l'employeur sont transcrites dans un registre spécial ou annexées à ce registre (art. L. 2315-12).

Ils peuvent déclencher **une procédure d'alerte** quand il existe une atteinte à la santé physique et mentale des salariés : saisine immédiate de l'employeur, qui procède sans délai à une enquête et prend les dispositions nécessaires pour remédier à cette situation, en cas de carence ou de divergence ou à défaut de solution, le conseil des prud'hommes peut être saisi (art. L. 2313-2).

Le comité d'entreprise

Il étudie les incidences sur les conditions de travail des projets et décisions de l'employeur dans les domaines cités précédemment (art. L. 2323-27).

Il peut bénéficier du concours du CHSCT dans les matières relevant de sa compétence. Les avis du comité lui sont transmis (art. L. 2323-27). Il peut également lui confier le soin de procéder à des études (art. L. 2323-28).

Dans les entreprises de plus de 300 salariés, il est destinataire du rapport annuel du médecin du travail, avant transmission à l'inspecteur du travail (art. D. 4624-45).

Le CHSCT

Le secrétaire du comité, qui établit conjointement avec le président l'ordre du jour des réunions, peut demander l'inscription à l'ordre du jour, par exemple de la question de la souffrance mentale au travail (art. L. 4614-8).

Deux de ses membres représentants du personnel peuvent sur demande motivée obtenir une réunion exceptionnelle du comité, sans attendre la réunion trimestrielle (art. L. 4614-10).

Le CHSCT procède à des **enquêtes** en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles dans l'entreprise, quelle que soit leur gravité (art. L. 4612-5).

Dans les entreprises de plus de 300 salariés, il est destinataire du rapport annuel du médecin du travail, pour avis, avant transmission à l'inspecteur du travail (art. D. 4624-45).

L'employeur est tenu de réunir le CHSCT à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîné des conséquences graves (art. L. 4614-10). En pratique, dans la mesure où l'enquête doit être réalisée en urgence et que réunir le CHSCT dans des délais très brefs n'est pas toujours possible, il est important que le comité décide par avance de l'organisation d'une enquête « à chaud », en désignant, par exemple, des responsables par secteur ou la composition de la délégation...

Ainsi, l'employeur qui doit prévenir sans délai le CHSCT, tout défaut ou retard pouvant être constitutif de délit d'entrave, pourra donner consigne de prévenir immédiatement le responsable du CHSCT concerné, en cas d'accident (par exemple, en matière de risques psychosociaux, suicide ou tentative de suicide), et lui permettre de remplir sa mission. La délégation est au moins composée du chef d'établissement, ou son représentant, et un ou plusieurs membres du CHSCT. Dans le cadre de ces enquêtes, le CHSCT doit fournir un rapport d'enquête à l'inspecteur du travail, dans un délai de 15 jours.

Le comité peut faire appel à **un expert agréé** (dont la liste est établie par le Ministère du travail), en cas de risque grave constaté dans l'établissement (art. L. 4614-12). Les frais d'expertise sont à la charge de l'employeur, qui peut la contester devant le juge judiciaire (président du TGI).

Le point sur...Le recours à un expert par le CHSCT

Les conditions de désignation, le choix de l'expert et sa rémunération

Le CHSCT peut faire appel à un expert agréé en cas de risque grave constaté dans l'établissement ou de projet important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail.

Sont entre autres concernées les transformations importantes apportées aux postes de travail découlant :

- de la modification de l'outillage,
- d'un changement de produit,
- d'une réorganisation du travail
- de nouvelles cadences
- ou de normes de productivité.

Le CHSCT ne peut faire appel qu'à un expert agréé dont la liste est fixée par arrêté.

En cas de désaccord avec l'employeur :

- portant sur le principe du recours,
- sur l'expert désigné,
- sur le coût de l'expertise,
- sur l'étendue de la mission
- sur le délai de l'expertise,

la contestation est portée en urgence devant le président du TGI statuant en la forme du référé. L'employeur doit supporter le coût de l'expertise et les frais de la procédure de contestation devant le TGI.

La mission de l'expert, sa durée et les conditions de sa réalisation

En matière de risques psychosociaux, l'expertise peut porter, par exemple, sur : l'étude et la recherche de facteurs de risques et les pistes d'actions pour supprimer ou réduire les facteurs de risques. (cf : fiche 2)

La durée de l'expertise ne doit pas dépasser 45 jours: durant cette période l'employeur ne peut s'opposer à l'entrée de l'expert dans l'entreprise et doit lui communiquer les informations nécessaires à l'exercice de sa mission (accès aux documents de l'entreprise, interrogation du personnel).

Lorsqu'il constate qu'il existe **une cause de danger grave et imminent**, le représentant du personnel au CHSCT, en alerte l'employeur qui doit procéder immédiatement à une enquête avec le représentant et prend les dispositions nécessaires pour y remédier. (art. L. 4131-2, L. 4132-2 et s.)

En cas de divergence sur la réalité du danger ou la façon de le faire cesser, le CHSCT est réuni d'urgence, dans un délai n'excédant pas 24h. A défaut d'accord sur les mesures à prendre et leurs conditions d'exécution, l'inspecteur du travail doit être saisi immédiatement par l'employeur.

L'inspecteur du travail peut alors décider de mettre en œuvre une procédure de mise en demeure (par exemple, du directeur départemental), ou un référé.

Le point sur...Le droit d'alerte du CHSCT

Le constat du danger

S'agissant d'**un membre du CHSCT**, qui est supposé détenir un minimum de connaissances techniques, il doit constater l'existence d'un danger grave et imminent. Dans la mesure où, il n'est pas non plus un expert, le juge lui accorde un droit à l'erreur ; toutefois, l'appréciation du représentant du personnel ne peut pas être subjective, elle doit procéder d'une démarche logique et technique.

Ce danger peut-être individuel ou collectif, mais il doit être grave **et** imminent (les deux conditions sont cumulatives).

L'appréciation de la gravité

Selon la circulaire de la direction générale du travail du 25 mars 1993, un danger grave est « *un danger susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée* ».

La gravité a donc des conséquences définitives ou en tout cas longues à effacer et importantes ; au-delà d'un simple inconfort.

En matière de risques psychosociaux, ...si menaces de violences physiques, par exemple.

En revanche, la notion de danger grave conduit à écarter le « simple danger » inhérent à l'exercice d'activités dangereuses par nature. Un salarié ne peut pas se retirer au seul motif que son travail est dangereux. En effet, le salarié est supposé avoir accepté, lors de la signature de son contrat de travail, la dangerosité qui fait partie des conditions normales et habituelles de son activité. Par exemple, un convoyeur de fonds ne peut pas légitimement se retirer s'il n'existe pas de menace particulière d'agression et que l'employeur n'a violé aucune mesure légale de sécurité.

L'appréciation de l'imminence

Cette même circulaire indique qu'est « *imminent, tout danger susceptible de se réaliser brutalement dans un délai rapproché* ».

L'imminence du danger suppose qu'il ne se soit pas encore réalisé mais qu'il soit susceptible de se concrétiser dans un bref délai. Cette notion n'exclut toutefois pas celle de « risque à effet différé ».

En définitive, la gravité et l'imminence d'un danger relèvent de l'**appréciation souveraine du juge** : appréciation au cas par cas et motivée.

Les délégués syndicaux

La délégation de chacune des organisations syndicales parties à la négociation comprend le délégué syndical et des salariés de l'entreprise dont le nombre est fixé par accord avec l'employeur (art. L. 2232-17).

Une convention ou un accord d'entreprise ou d'établissement peut adapter les stipulations de conventions de branche ou d'accords interprofessionnels, et également comporter des stipulations nouvelles et des stipulations plus favorables aux salariés (art. L. 2253-1).

Ils ont ainsi vocation à négocier des accords qui améliorent les conditions de travail. Dans ce cadre, les partenaires sociaux pourront être incités à adapter, par accord collectif, l'ANI du 2 juillet 2008, sur le stress au travail.

3. Relations avec les agents de l'Inspection du travail

Les représentants du personnel sont des interlocuteurs importants de l'Inspection du travail dans l'entreprise. Ils peuvent, notamment, contribuer à donner une dimension collective à la question de la souffrance au travail.

En premier lieu, il appartient à l'Inspection du travail de s'assurer que les institutions représentatives du personnel fonctionnent correctement (respect des obligations d'information et de consultation de l'employeur, tenue des réunions périodiques, prise des heures de délégation, réponses précises et motivées de l'employeur à leurs questions,...).

Egalement, il peut être utile de leur rappeler leur rôle et leurs prérogatives, afin de les aider à se saisir, dans ce cadre, de la question de la souffrance mentale au travail. Il peut s'agir, par exemple, des pistes d'actions suivantes :

- faire intégrer, de manière effective, cette question, dans l'évaluation des risques et la politique de prévention de l'entreprise,
- s'affirmer comme des partenaires incontournables dans tous les changements d'organisation du travail,
- peser sur le choix et l'effectivité de moyens de prévention, le dialogue social interne,
- assurer un suivi des mesures prises.

Il est souhaitable, aussi, de les inciter à suivre des formations, en santé sécurité, et notamment pour les risques psychosociaux qui sont particulièrement difficiles à appréhender. En particulier, l'article L. 4614-14 du code du travail prévoit une formation obligatoire pour les membres du CHSCT, « nécessaire à l'exercice de leurs missions ».

En cas d'enquête de l'Inspection du travail sur une situation de souffrance au travail (individuelle ou collective), les institutions représentatives du personnel sont une source d'information primordiale sur le contexte de l'entreprise, son climat social, son fonctionnement, l'antériorité,... Il pourra être souhaitable, aussi, dans certains cas, de déterminer en concertation avec eux les suites les plus appropriées à mettre en œuvre.

Il faudra, toutefois, veiller à ce qu'elles ne soient pas le vecteur de mises en cause personnelles, qui peuvent avoir des conséquences dramatiques pour les personnes concernées.

Les relais extérieurs

◆ Le médecin du travail et les services de santé au travail

Un service de santé au travail (SST) est un service qui a des fonctions essentiellement préventives et est chargé de conseiller l'employeur, les travailleurs et leurs représentants dans l'entreprise en ce qui concerne :

- les exigences requises pour établir et maintenir un milieu de travail sûr et salubre, propre à favoriser une santé physique et mentale optimale en relation avec le travail ;
- l'adaptation du travail aux capacités des travailleurs compte tenu de leur état de santé physique et mentale.

Le médecin du travail a un rôle pivot au sein du SST qui doit organiser la pluridisciplinarité.

1. Rôle et missions du médecin du travail

Le médecin du travail a un rôle exclusivement préventif, à savoir éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail (L. 4622-3).

Il agit dans l'intérêt exclusif de la santé et de la sécurité des salariés dont il assure la surveillance médicale. Son indépendance est garantie dans l'ensemble de ses missions (R. 4623-15).

Le médecin du travail a pour mission de conseiller l'employeur, les travailleurs, les représentants du personnel et les services sociaux sur les questions de santé et de sécurité au travail (R. 4623-1). A ce titre, il dispose d'un libre accès aux locaux de l'entreprise (R. 4624-1) et procède à des examens médicaux.

Enfin, le médecin du travail doit être associé à :

- la formation à la sécurité dont les travailleurs bénéficient (R. 4624-3 ; L. 4141-2),
- l'étude de toute nouvelle technique de production (R. 4624-3).

Ce rôle de conseil est effectué en matière de risques psychosociaux dans différentes situations :

1- action en milieu de travail (R. 4624-2) pour constater l'aménagement des postes de travail et les moyens mis à disposition du travailleur pour effectuer ses tâches : information sur le risque, matériel de travail mis à disposition, formations, instructions...

2- visites médicales : (R. 4624-10 et suivants)

- visite d'embauche : information du salarié sur les risques psychosociaux liés au métier (contact avec le public, proximité avec la maladie, la mort, risque d'agression, d'hold-up.....),
- visite périodique : description par un salarié de situation de risques psychosociaux,
- visite à la demande : celle-ci peut être conseillée par l'inspecteur du travail lorsqu'il reçoit un travailleur faisant état de facteurs de risques psychosociaux dans l'entreprise (R. 4624-18),
- visite de reprise : la connaissance des motifs d'arrêt de travail peut permettre au médecin d'orienter son action.

2. Moyens d'intervention du médecin du travail

Avant d'intervenir, le médecin du travail dispose de moyens lui permettant de collecter les informations nécessaires. Ainsi :

- il bénéficie du droit d'accès aux lieux de travail (R. 4624-1),
- il peut demander les résultats et les analyses réalisés dans ses domaines de compétence, notamment ce qui est relatif à la santé mentale (R. 4624-4),
- il est destinataire des informations relatives à la santé au travail recueillies par les intervenants en prévention des risques professionnels (R. 4623-35),
- il peut s'entourer d'avis externes, et notamment prescrire des examens complémentaires. En cas de désaccord entre l'employeur et le médecin du travail sur la nature et la fréquence de ces examens, la décision est prise par le MIRT (R. 4624-27).

Le médecin du travail peut proposer de recourir à une prestation pluridisciplinaire (L. 4622-4). Ainsi, certains services de santé au travail ont recruté des psychologues.

Dans le cadre de son action dans le milieu de travail, le médecin du travail peut :

- procéder à des investigations de sa propre initiative ;
- procéder ou faire procéder à des prélèvements et des mesures aux fins d'analyses (R. 4624-7) ; il s'agira par exemple de prélèvements d'air ou de matériaux : certaines conditions de travail sont sources de stress (bruit, éclairage, confinement...). Le recours à des prélèvements permet parfois d'objectiver certaines situations de travail ;

- rédiger un rapport à la suite d'une étude spécifique du milieu de travail où les salariés sont susceptibles d'être exposés à un risque (R. 4624-8).

L'action en milieu de travail se traduit notamment par la transmission de rapports et résultats d'études à l'employeur par le médecin du travail. Dans les services interentreprises, le président du service de santé au travail qui est responsable de cette transmission, s'assure qu'elle a été faite.

Ces documents sont ensuite transmis par l'employeur au CHSCT (R. 4624-8).

Le médecin du travail a une mission générale d'information et de conseil qui porte notamment sur l'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la physiologie humaine (R. 4623-1 [2°]), et sur la protection des travailleurs contre les risques d'atteinte à la santé physique et mentale. Le médecin du travail doit donc nécessairement conseiller l'employeur sur ces questions et matérialiser ses conseils dans des documents prévus par le code du travail.

Les documents suivants doivent contenir ces informations ou conseils :

- le document d'adhésion prévu à l'article D. 4622-65, signé par l'entreprise adhérente et le SST, doit préciser les risques professionnels auxquels les salariés sont exposés ; il est soumis à l'avis du médecin du travail. Ce document est tenu à la disposition de l'IT et du MIRT ;
- la fiche d'entreprise mise à jour par le médecin du travail quel que soit l'effectif de l'établissement (D. 4624-37). L'employeur présente cette fiche au CHSCT en même temps que le bilan annuel. La fiche d'entreprise est tenue à la disposition de l'IT et du MIRT ;
- un plan d'activité établi par le médecin du travail en fonction de l'état de santé, des besoins des salariés et des risques (D. 4624-33). Ce plan est transmis à l'employeur et est soumis pour avis au CHSCT ou à défaut aux DP. Ce document, comme tous les documents obligatoires prévus par le code du travail, doit être tenu à la disposition de l'IT, en application de l'article L. 8113-4.
- le rapport annuel d'activité du médecin du travail (R. 4624-42)⁶ qui récapitule les risques auxquels sont exposés les salariés et la nature des examens complémentaires pratiqués.

Le cas échéant, le médecin du travail peut réaliser des études de poste et des conditions de travail.

Hormis la procédure de constat d'une inaptitude médicale à un poste pour laquelle la réglementation prévoit expressément le recours à une étude de poste et à l'analyse des conditions de travail (R. 4624-31), le médecin du travail décide en toute indépendance des études qu'il réalise.

Enfin, le médecin du travail est invité au CHSCT à titre consultatif (L. 4613-2).

Le point sur...les cellules d'écoute

Les cellules d'écoute peuvent prendre plusieurs formes et notamment être externes ou internes à l'entreprise.

Quelques exemples :

- Des psychologues proposent aux entreprises de les accompagner dans la mise en place d'une cellule d'écoute pour le soutien aux salariés en cas de crise relationnelle (harcèlement moral, souffrance relationnelle, etc.). La cellule est composée de salariés volontaires de l'entreprise et peut être sollicitée par les salariés et le management de l'entreprise.
- Des cellules d'écoute ont pour objectifs notamment de recevoir, écouter et décider de prendre en charge certaines situations individuelles de souffrance au travail en apportant une aide aux personnes, apporter une aide à l'entreprise au travers d'actions curatives et de mesures préventives aux situations génératrices de souffrance. Ces cellules sont composées d'un chef de projet, de représentants de l'entreprise, de représentants du personnel, de médecins du travail chargés de mission au sein de la cellule, du médecin coordonnateur et d'un psychologue en tant que de besoin. Cette cellule peut être saisie par toute personne en situation de travail.

Cadre général de mise en place d'une cellule d'écoute :

Juridiquement, l'entreprise peut mettre en place une cellule d'écoute et d'appui pour les salariés en situation de travail génératrice de souffrance, en l'état actuel des textes. Toutefois cette mise en place nécessite le respect de certaines conditions.

⁶ Seulement pour les entreprises de plus de 300 salariés

La prise en charge de la souffrance au travail participe de la prévention du risque d'atteinte à la santé physique et mentale des salariés et ressort, à ce titre, de l'obligation de l'évaluation des risques qui incombe à l'employeur. Par voie de conséquence la procédure de consultation des représentants du personnel sur le processus d'évaluation des risques, mais aussi plus précisément la mise en place et le suivi des cellules, doivent s'opérer dans le cadre du droit commun et notamment les articles L. 4612-1, L. 4612-16, L. 2323-6, L. 2323-27.

Place du médecin du travail :

1. Rien ne s'oppose à ce qu'un médecin du travail participe à la cellule d'écoute sous réserve du respect des dispositions de l'article R. 4623-16 du code du travail qui précise, cependant, que le médecin du travail doit assurer personnellement l'ensemble de ses missions et que celles ci sont exclusives de toute autre fonction dans les établissements dont il a la charge. Le médecin du travail ne peut donc pas participer à une cellule d'écoute dans l'établissement dont il suit tout ou partie des salariés.
2. La participation d'un médecin à une cellule d'écoute, comme tout acte professionnel, doit se faire dans le respect des dispositions du code de déontologie (article R. 4127-1 du code de la santé publique) :
 - a. le respect du secret professionnel (article R. 4127-4 CSP) qui couvre tout ce qui est venu à la connaissance du médecin dans l'exercice de sa profession, c'est à dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, entendu ou compris. Rien n'autorise un médecin à livrer des renseignements hors des dérogations légales. Même entre médecins, le secret professionnel est la règle. La notion de « secret partagé » reste circonscrite aux relations entre le médecin de soins et la sécurité sociale (articles R. 4127-50, R. 4127-103 CSP); elle ne peut en aucun cas être appliquée aux cellules d'écoute.
 - b. le respect de l'indépendance professionnelle du médecin (articles R. 4127-5, R. 4127-92, R. 4127-95 CSP). « Cette indépendance est acquise quand chacun de ses actes professionnels est déterminé seulement par le jugement de sa conscience et les références à ses connaissances scientifiques, avec, comme seul objectif, l'intérêt du malade » (Commentaires du code de déontologie médicale)

3. Relations avec les agents de l'Inspection du travail

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. A ce titre, il est l'interlocuteur privilégié de l'agent de contrôle pour obtenir les documents mis à sa disposition et à celle du MIRT lorsqu'il s'agit de vérifier le respect des règles relatives à la santé et à la sécurité au sein de son entreprise.

Ainsi, c'est à l'employeur qu'il incombe de remettre à l'agent de contrôle les documents établis par le médecin du travail. Il convient à ce propos de rappeler que le médecin du travail, comme tout médecin, est astreint au secret professionnel, dont la violation est sanctionnée pénalement.

Les services de santé au travail ne peuvent pas communiquer directement aux agents de contrôle les documents transmis à l'entreprise (fiche d'entreprise, plan d'activité du médecin du travail, rapports d'IPRP, fiches d'aptitude médicale...), sauf si un accord a été donné par écrit par l'employeur.

L'IT et le médecin du travail sont invités à participer aux CHSCT : il s'agit donc d'un lieu d'échange d'informations en présence de l'employeur et des représentants des salariés auquel il peut être utile de se rendre.

Au cas où l'employeur ne peut fournir la fiche d'entreprise ou les fiches d'aptitude médicale, l'agent de contrôle lui rappelle qu'il doit les demander au médecin du travail. Si l'employeur ne peut fournir le document d'adhésion, l'agent de contrôle rappellera à l'employeur qu'il doit le demander au service de santé au travail.

En tout état de cause, l'employeur devra être en mesure de montrer à l'agent de contrôle les démarches entreprises pour obtenir ces documents.

Si besoin, l'agent de contrôle doit demander à l'employeur d'informer le médecin du travail d'un risque constaté d'atteinte à la santé mentale, afin de permettre, notamment, la mise à jour de la fiche d'entreprise

(article D. 4624-37). Cette mise à jour peut aussi être réalisée par un courrier direct du médecin du travail à l'employeur, lequel devra être annexé à la fiche d'entreprise. La fiche d'entreprise devant être tenue à la disposition de l'IT (article D. 4624-40), celui-ci peut y avoir accès, dans l'entreprise, à tout moment.

L'agent de contrôle peut contacter le médecin du travail même si ce dernier est soumis au secret professionnel (article 226-13 du code pénal, articles L. 1110-4 et R. 4127-4 du code de la santé publique) dans les réponses qu'il peut apporter à l'agent de contrôle.

Ainsi il est possible de s'assurer que le médecin du travail dispose des moyens de mener son action et de demander au médecin s'il a bien eu accès à tous les lieux de travail et à tous les documents mis à sa disposition (R. 4624-1 ; R. 4624-3 et 4 du CT), s'il est bien associé à la formation à la sécurité dont les travailleurs bénéficient (R. 4624-3 ; L. 4141-2) et à l'étude de toute nouvelle technique de production (R. 4624-3), si le service de santé au travail est bien informé des absences du travail pour raison de santé des salariés des entreprises adhérentes (R. 4624-10 à R. 4624-24)...

L'agent de contrôle peut également, s'il l'estime nécessaire et notamment en situation d'urgence, transmettre l'information sur les risques psychosociaux constatés, dans l'entreprise contrôlée, au médecin du travail compétent. Dans la mesure où il n'est pas possible de transmettre directement au médecin une copie du courrier envoyé à l'employeur, cette information prend la forme d'une simple lettre d'information précisant les risques observés. L'agent de contrôle ne peut en aucun cas donner des consignes *ou des injonctions* au médecin du travail qui demeure totalement indépendant dans sa pratique médicale.

Dans le cas où l'agent de contrôle dispose d'éléments lui permettant de supposer que le médecin du travail méconnaît l'existence d'un risque, il lui appartiendra d'informer le médecin du travail de ce risque, avec copie au MIRT. Le MIRT pourra décider d'organiser un contrôle sur l'organisation et le fonctionnement du service de santé au travail concerné (art. L. 8123-1 et L. 8123-2).

◆ Les autres partenaires institutionnels

➤ les CRAM/ CPAM

CRAM : participation au CHSCT, spécialistes au sein des services de prévention (rôle de conseil, diagnostic, documentation, réunions d'informations auprès d'employeurs...).

CPAM : ce sont ces organismes qui vont être destinataires des déclarations d'accident du travail et reconnaître un accident, comme accident du travail ou pas, de même pour les déclarations de maladies professionnelles, qui seront reconnues ou pas, et permettre aux salariés, en cas de réponse favorable, de bénéficier d'un régime indemnitaire spécifique. Leurs décisions sont prises au cas par cas, suite à une enquête administrative et, le cas échéant, après avoir recueilli l'avis du médecin conseil quant à l'imputabilité au travail. Elles ont donné lieu à une jurisprudence abondante (cf : fiche en annexe).

Dans le cas d'un suicide, la CPAM signale, en outre, immédiatement le décès au service prévention de la CRAM, ainsi qu'au service social qui va mettre en place un accompagnement de la famille.

A noter, les troubles psychiques n'apparaissant dans aucun tableau de maladies professionnelles, les demandes de reconnaissance sont à adresser par les salariés aux comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP).

➤ le réseau de l'ANACT (les ARACT)

Ce réseau peut aider les entreprises à analyser les situations et proposer des pistes de solutions, développer des projets innovants touchant au travail et à son organisation. Il a pour vocation d'améliorer à la fois la situation

des salariés et l'efficacité des entreprises, par l'appropriation des méthodes adéquates, en lien avec les représentants du personnel.

Ses modes d'action sont variés : interventions courtes destinées aux PME (gratuites pendant 5 jours), conduite de projets et d'études sur une longue durée, formations, actions collectives territoriales destinées aux petites et très petites entreprises.

➤ **les syndicats de salariés**

En application de l'article L. 1154-2 du code du travail, **les organisations syndicales** représentatives dans l'entreprise peuvent exercer en justice une action en faveur d'un salarié de l'entreprise, sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé. L'intéressé peut toujours intervenir à l'instance engagée par le syndicat et y mettre fin à tout moment. Elles bénéficient également de l'aménagement de la charge de la preuve.

En cas de procès-verbal pour discrimination, dès lors que le syndicat remplit les conditions pour se constituer partie civile (art. L. 1134-2), il est possible de lui communiquer le numéro d'enregistrement du procès-verbal donné par le Parquet.

◆ **Les autres relais spécialisés**

Dans un certain nombre de cas, des organismes spécialisés pourront avoir, de par leur champ de compétence, une action plus appropriée, ou complémentaire avec celle de l'Inspection du travail, et vers lesquels il conviendra d'orienter les salariés.

➤ **les associations d'aide aux victimes**

Ces organismes peuvent apporter aux victimes une aide importante : écoute, conseil, orientation, aide au montage de dossiers...

En cas de procès-verbal pour discrimination, dès lors que l'association remplit les conditions pour se constituer partie civile (art. L. 1134-3), il est possible de lui communiquer le numéro d'enregistrement du procès-verbal donné par le Parquet.

➤ **les structures médicales (médecins, psychiatres, consultations de pathologie professionnelle...)**

Lorsqu'il l'estime nécessaire, l'agent de l'Inspection du travail qui accueille un salarié en souffrance peut prendre la décision de conseiller à la personne de se rendre dans une structure médicale.

Le plus efficace est d'orienter la personne vers son médecin traitant qui pourra la recevoir au plus vite et décidera éventuellement d'une orientation spécialisée complémentaire après avoir délivré les premiers soins. Le médecin traitant établira les liens avec les spécialistes médicaux ad'hoc (psychiatre, cardiologue, consultation de pathologie professionnelle, médecin du travail...).

Si le salarié n'a pas vu son médecin du travail, l'agent pourra lui conseiller de se rapprocher également de lui.

En cas d'urgence (perte de connaissance, malaise, agitation extrême....) l'agent contactera sans tarder un des services d'urgence (Samu, pompiers, SOS médecins...).

ANNEXES*

Les coûts humains et économiques des risques psychosociaux

Le cadre juridique

Fiche de jurisprudence : « Quelques arrêts utiles... »

Fiche « suicide » (et reconnaissance en accident du travail)

Fiche de recueil et de transmission des plaintes pour le service de renseignements

Exemples de mise en demeure du directeur départemental

Bibliographie : « Quelques pistes pour aller plus loin... »

* disponibles dans l'intranet SITERE (rubrique « pratique professionnelle » 1A-14 « autres actions de contrôle »)