



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Méthodologie de l'enquête de la formation spécialisée en cas de suicide ou de tentative de suicide

Bureau de la santé, de la sécurité au travail et de la prévention des risques professionnels (BSST)

Février 2024

SOMMAIRE DU GUIDE

Préface.....	4
Introduction.....	5
Préambule : Le déclenchement d’une enquête de la formation spécialisée.....	6
Le Cadre réglementaire de l’enquête de la formation spécialisée	6
La réunion de la formation spécialisée	6
Les objectifs de l’enquête de la formation spécialisée après suicide ou tentative de suicide	7
La méthodologie et le déroulement de l’enquête	7
Axe 1 : Mise en place de la délégation d’enquête de la formation spécialisée.....	9
Information sur la mise en place d’une délégation d’enquête	9
Composition de la délégation.....	9
Formation des membres de la délégation	9
Moyens.....	10
Axe 2 : Points de repère méthodologiques et déontologiques.....	11
Principes généraux de l’enquête de la formation spécialisée.....	11
Axe 3 : Structuration de la démarche d’enquête, recueil d’informations et de documents, et identification des agents à rencontrer	13
Axe 4 : Préparation et réalisation des entretiens.....	15
La préparation des entretiens	15
Choix des personnes à rencontrer	16
Constitution des équipes pour la conduite des entretiens	16
Réalisation des entretiens	17
Axe 5 : Structuration, analyse et synthèse des informations collectées, et hiérarchisation des facteurs de risques	18
Axe 6 : Proposition de mesures de prévention par la délégation	19
Axe 7 : Restitution du rapport d’enquête en formation spécialisée.....	21
Communication du rapport d’enquête et réunion de la formation spécialisée	21
Suivi des préconisations et capitalisation des éléments issus de l’enquête	21
ANNEXE 1 – Les facteurs de risques psychosociaux.....	22
ANNEXE 2 – Rappels réglementaires et jurisprudentiels	23
ANNEXE 3 : Charte des principes de déontologie	26
ANNEXE 4 : Modèle d’acte d’engagement au respect de la charte des principes déontologiques.....	28
ANNEXE 5 : Modèle de tableau d’identification des données à collecter et des personnes à entendre	29

ANNEXE 6 : Modèle de courrier/message à destination de l'ensemble des agents de la structure/du collectif de travail concerné(e).....	30
ANNEXE 7 : Modèle de courrier aux agents que la délégation souhaite entendre	31
ANNEXE 8 : Exemple de fiche récapitulative des éléments clés de l'évènement à usage de la délégation.....	32
ANNEXE 9 : Fiche pratique : conduire un entretien	33
ANNEXE 10 : Exemple de trame pour constituer les grilles d'entretiens.....	35
ANNEXE 11 : Exemple de sommaire d'un rapport d'enquête.....	39

Préface

Ce guide méthodologique, destiné aux présidents des formations spécialisées des comités sociaux relevant du ministère de la Culture, ainsi qu'aux représentants du personnel et de l'administration au sein de ces instances amenés à conduire des enquêtes à la suite d'actes suicidaires sur les lieux de travail (suicides ou tentatives de suicide), a pour objectifs d'outiller ces derniers afin qu'ils soient en capacité de réagir dans les meilleurs délais en cas de survenue de tels évènements, notamment sur les lieux de travail.

Ces situations nécessitent en effet une réaction immédiate du chef de service, et plus généralement de l'ensemble des acteurs concernés : encadrement, personnes en charge des ressources humaines, acteurs de la prévention (médecins du travail, ISST, agents de prévention, assistants sociaux, ...), représentants du personnel, ...

La mise en œuvre de la méthodologie et des outils ici proposés pourra faire l'objet d'adaptations, au regard notamment des spécificités organisationnelles locales et de la typologie des évènements.

Introduction

Un suicide ou une tentative de suicide, ayant ou non un lien avec le travail, constitue une déflagration pour l'ensemble du collectif de travail. Face à de tels évènements, le chef de service¹ doit dans un premier temps prendre toutes les mesures conservatoires nécessaires, notamment pour :

- Protéger l'agent qui aurait tenté de se suicider (prise en charge médicale, préparation du retour au travail, mise en place de mesures transitoires et adaptation de celles-ci au fil du temps, jusqu'au complet rétablissement de l'agent) ;
- Evaluer l'impact de l'évènement sur l'ensemble de la communauté professionnelle ;
- Mettre en place un accompagnement collectif et individuel, entre autres par le biais de l'intervention d'une cellule psychologique.

Dans un second temps, quelles que soient les raisons présumées de l'acte suicidaire de l'agent sur son lieu de travail ou sur le trajet entre le domicile et le lieu de travail, le chef de service doit initier une analyse approfondie de l'évènement en lien avec la formation spécialisée, afin de prendre les mesures de prévention adaptées. Le présent guide décrit les modalités de réalisation de l'enquête de la formation spécialisée et les outils mobilisables par la délégation d'enquête.

Pour les évènements survenus en dehors des lieux de travail, des enquêtes pourront être conduites en cas de reconnaissance de l'imputabilité au service de ces évènements (suite à une demande de l'agent ou des ayants droit notamment), si le chef de service prend l'initiative de déclarer ces évènements en accident de service ou de travail au regard des éléments dont il a connaissance, ou suite à une proposition de la formation spécialisée notamment lorsqu'un lien avec le travail semble exister.

Les évocations ou menaces de gestes suicidaires doivent également être prises en compte et faire l'objet d'analyses et si besoin d'actions spécifiques, mais dans un cadre différent que celui des enquêtes de la formation spécialisée. Pour ce faire, des démarches collectives et pluridisciplinaires (acteurs des ressources humaines, médecin du travail, assistants sociaux, ...) doivent s'engager au sein des structures concernées par de telles situations.

¹ Cf. note ministérielle du 10 mai 2019 relative à la désignation des chefs de service

Préambule : Le déclenchement d'une enquête de la formation spécialisée

Le Cadre réglementaire de l'enquête de la formation spécialisée²

Les situations où des enquêtes de la formation spécialisée doivent être déclenchées et leurs modalités de réalisation sont définies à l'article 64 du décret n°2020-1427 :

« (...) La formation spécialisée procède à une enquête à l'occasion de chaque accident du travail, accident de service ou de chaque maladie professionnelle ou à caractère professionnel au sens des 3° et 4° de l'article 6 du décret du 28 mai 1982 susvisé.

Les enquêtes sont réalisées par une délégation comprenant le président ou son représentant et au moins un représentant du personnel de la formation spécialisée. Le médecin du travail, l'assistant ou, le cas échéant, le conseiller de prévention ainsi que l'inspecteur santé et sécurité au travail peuvent participer à la délégation.

La formation spécialisée est informée des conclusions de chaque enquête et des suites qui leur sont données. »

La réunion de la formation spécialisée

Suite à un suicide ou à une tentative de suicide survenant sur le lieu de travail, une formation spécialisée extraordinaire doit être convoquée par son président dans les meilleurs délais.

L'Article 64 du décret n°2020-1427 relatif aux comités sociaux d'administration dans les administrations et les établissements publics de l'Etat dispose en effet que « (...) La formation spécialisée compétente pour le service ou l'agent concerné est réunie, **dans les plus brefs délais, à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves.** »

L'objectif de cette réunion sera notamment de statuer sur le déclenchement d'une enquête de la formation spécialisée, de déterminer la composition de la délégation d'enquête et de préciser les missions et moyens attribués à celle-ci. La mise en place d'un accompagnement collectif et individuel de la communauté de travail pourra également être abordée.

En dehors des cas obligatoires prévus par le décret, la réalisation d'une enquête peut également être décidée en suite d'une proposition de la formation spécialisée, dans le cadre de ses attributions en matière de prévention des risques professionnels. L'article 74 du décret n°2020-1427 dispose en effet que « La formation spécialisée contribue en outre à la prévention

² Voir également l'annexe 2 - Points de repère méthodologiques et déontologiques

des risques professionnels et suscite toute initiative qu'elle estime utile. [...] La formation spécialisée suggère toute mesure de nature à améliorer la santé et la sécurité du travail. »

Lorsque la décision de conduire une enquête est prise à la suite de cette procédure, cette enquête se déroule dans le même cadre et selon les mêmes modalités que les enquêtes obligatoires. Dans ce cas de figure, la décision est formalisée dans le procès-verbal de la réunion.

Les objectifs de l'enquête de la formation spécialisée après suicide ou tentative de suicide

L'enquête de la formation spécialisée répond à un enjeu spécifique de prévention. Elle a pour objectif d'analyser les accidents de service et les maladies professionnelles en vue de les prévenir, et non de rechercher des responsabilités.

L'enquête suite à suicide ou tentative de suicide vise à :

- Recueillir les faits relatifs à l'évènement ;
- Identifier les causes professionnelles et/ou liées au travail intervenant dans le geste de l'agent ;
- Proposer des mesures de prévention, et le cas échéant d'accompagnement du collectif de travail si celles-ci n'ont pas déjà été mises en œuvre ou sont identifiées comme insuffisantes.

Elle n'a pas vocation à statuer sur l'imputabilité du suicide ou de la tentative de suicide au travail, même si le rapport d'enquête pourra constituer un élément d'orientation pour statuer sur l'imputabilité.

Elle est par ailleurs indépendante des autres enquêtes qui peuvent être diligentées (enquête pénale, inspection du travail, ...), lesquelles ne se substituent pas mutuellement.

La méthodologie et le déroulement de l'enquête

La réglementation précise le cadre et les situations nécessitant de déclencher une enquête de la formation spécialisée, ainsi que les moyens à la disposition de la délégation. Cependant, elle ne précise ni la méthodologie à adopter, ni les modalités de déroulement de l'enquête. Le présent guide a vocation à donner des points de repère pour assurer une conduite optimale de la démarche d'enquête, dans le contexte particulièrement sensible que constituent les suicides et tentatives de suicide.

La structuration de l'enquête s'articule autour des axes suivants :

Axe 1 : mise en place de la délégation d'enquête (composition, missions et moyens de la délégation d'enquête)

Axe 2 : points de repère méthodologiques et déontologiques

Axe 3 : structuration de la démarche d'enquête, recueil d'informations et de documents, et identification des agents à rencontrer

Axe 4 : préparation et réalisation des entretiens

Axe 5 : structuration, analyse et synthèse des informations collectées par facteurs de risques psychosociaux, et hiérarchisation des facteurs de risques

Axe 6 : proposition de mesures de prévention

Axe 7 : rédaction d'un rapport d'enquête et restitution en formation spécialisée

La temporalité de la démarche d'enquête doit faire l'objet d'une attention particulière, la délégation ne devant pas être contrainte par une pression temporelle trop forte. La délégation doit disposer du temps nécessaire pour conduire la démarche (le temps nécessaire pour mener une démarche de ce type est évalué a minima à 10 à 15 jours de travail), et être en capacité de produire, dans un délai raisonnable (3 à 6 mois), une analyse approfondie sur les déterminants professionnels de l'acte sur lequel elle enquête et sur la stratégie de prévention à mettre en œuvre.

Axe 1 : Mise en place de la délégation d'enquête de la formation spécialisée

Information sur la mise en place d'une délégation d'enquête

A la suite de la réunion et si le déclenchement d'une enquête est acté, l'administration assure, par tous les moyens dont elle dispose, une information sur la mise en place de la délégation d'enquête auprès des agents et des ayants droits de la victime, et sur la possibilité d'être entendus par la délégation s'ils en font la demande ou de transmettre un témoignage écrit.

Composition de la délégation

L'article 64 du décret n°2020-1427 précise que la composition de la délégation d'enquête (« *le président ou son représentant et au moins un représentant du personnel de la formation spécialisée* »).

Au regard de la sensibilité, de la complexité, de la charge de travail et de la charge émotionnelle inhérentes à ce type d'enquête, il est cependant recommandé de mettre en place une délégation élargie, composée de 2 représentants du président et d'au moins 2 représentants du personnel. Cette composition élargie de la délégation permettra notamment de répartir le travail de conduite d'entretiens.

Les acteurs de la prévention (médecin du travail, conseiller/assistant de prévention, inspecteurs santé-sécurité au travail, assistants sociaux) peuvent être associés aux travaux de la délégation.

Si besoin, cette délégation pourra aussi être assistée par un intervenant extérieur, rompu à la conduite d'enquêtes dans des contextes sensibles, qui pourra apporter un regard extérieur et des outils méthodologiques³.

Il est important que les représentants du président disposent d'une autorité hiérarchique suffisante pour leur permettre de prendre des décisions, dans un objectif de fluidité du déroulement de l'enquête et d'échanges efficaces notamment sur les mesures de prévention à préconiser.

Formation des membres de la délégation

Au regard de la nécessité de réaliser les enquêtes en cas de suicide ou de tentative de suicide rapidement après la survenue de l'évènement, et de leur spécificité et de leur complexité, une

³ Prendre l'attache du service prévention de la structure ou du BSST pour être conseillé sur le choix de l'intervenant

formation spécifique des membres de la formation spécialisée est recommandée. Elle est à prévoir dans le programme de formation sans attendre la survenue de tels évènements.

La formation spécialisée peut également décider par avance de la composition de la délégation d'enquête qui sera destinée à intervenir en pareils cas, et organiser une formation pour l'ensemble de ses membres. Si tel n'a pas été le cas, la formation devra alors être organisée le plus rapidement possible après la mise en place de la délégation.

Idéalement, cette formation devra être organisée sous forme de « formation-action » au cours de laquelle les membres seront formés à la méthodologie et construiront de manière collective les outils et supports nécessaires à l'enquête (liste des documents à recueillir, des personnes à interroger, grilles d'entretien, ...). Une attention particulière devra être portée sur les modalités de conduite d'entretiens semi-directifs (posture de l'interviewer, écoute active, formulation des questions, ...), étape clé de la démarche d'enquête.

Moyens

Toutes facilités doivent être accordées aux membres de la délégation pour faciliter le bon déroulement des travaux d'enquête.

La participation aux travaux de la délégation fait l'objet d'autorisations d'absence conformément à l'article 96 du décret n°2020-1427 (« Une autorisation d'absence est aussi accordée aux représentants du personnel faisant partie de la délégation de la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail ou, lorsqu'il n'en existe pas du comité social d'administration, réalisant les enquêtes prévues aux articles 64 et 67(...) »).

Le président de la formation spécialisée s'assure que la délégation dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission : accès aux documents que la délégation souhaite consulter et aux informations demandées, moyens matériels pour l'organisation d'entretiens, temps nécessaire aux travaux, ...

Il veille tout au long des travaux d'enquête à faciliter le travail de la délégation, et notamment à faciliter si nécessaire la participation aux entretiens des personnes que la délégation souhaiterait entendre.

Axe 2 : Points de repère méthodologiques et déontologiques

Principes généraux de l'enquête de la formation spécialisée

✓ Périmètre d'intervention

La délégation d'enquête a pour mission d'analyser les seuls facteurs professionnels susceptibles d'être en cause dans le geste de l'agent. Les facteurs individuels relevant de la sphère privée, s'ils peuvent être signalés aux membres de la délégation, doivent être exclus de la synthèse finale.

Les éléments ayant trait à la recherche de responsabilités doivent également être exclus, et la délégation n'a pas à statuer sur l'imputabilité au service de l'acte suicidaire.

✓ Méthode

La délégation s'attachera à mettre en évidence des faits et éléments objectifs en proscrivant toute interprétation des informations collectées et tout jugement de valeur.

Elle se basera pour ce faire sur :

- L'analyse des circonstances de l'évènement, des éléments déclencheurs et des éventuelles traces laissées par l'agent ;
- L'analyse des facteurs de risques psychosociaux⁴ de la situation de travail de l'agent (activité, contexte professionnel, conditions et organisation du travail, signalements...);
- L'analyse des facteurs de risques psychosociaux liés au parcours professionnel, au sens au travail, au système de reconnaissance de la structure et à sa mise en œuvre pour l'agent.

L'étape de diagnostic devra être clairement dissociée de l'étape de recherche et d'élaboration de propositions de mesures de prévention.

✓ Déontologie

Les membres de la délégation sont soumis à une obligation de discrétion professionnelle sur l'ensemble des informations recueillies. Les personnes que la délégation souhaite rencontrer peuvent cependant refuser d'être entendues.

⁴ Les risques psychosociaux peuvent être définis comme « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental » (Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail) ; cf. description synthétique des facteurs de risques psychosociaux en annexe 1

La restitution des éléments de l'enquête se fera dans le seul cadre de la formation spécialisée. Son président, en concertation avec l'instance, décidera des modalités et conditions de diffusion du rapport.

La démarche devra s'appuyer sur des principes partagés par l'ensemble de la délégation, fixant les règles et le cadre dans lesquels la délégation mènera sa mission. Ces principes, garantissant la rigueur et l'éthique dans la conduite de l'analyse, devront être débattus dès la mise en place de la délégation.

 *Un exemple de principes déontologiques est présenté en annexe 3.*

Axe 3 : Structuration de la démarche d'enquête, recueil d'informations et de documents, et identification des agents à rencontrer

Dans un premier temps, la délégation doit établir la liste des informations qu'elle souhaite recueillir sur l'activité de l'agent, son contexte professionnel et sa carrière : type de postes occupés, comptes rendus d'entretiens professionnels, historique d'activité (agendas, relevés horaires, ...), éléments du dossier administratif (mobilités, formations, ...), ...

Elle identifiera et collectera également tous documents de nature à l'éclairer sur l'exposition de l'agent à des facteurs de risques psychosociaux.

Dans tous les cas, les éléments identifiés comme personnels seront exclus du champ de l'enquête (agenda privé, dossiers avec mention « personnel », ...).

Exemple de documents pouvant être recueillis et analysés par la délégation d'enquête :

- ✓ Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- ✓ Diagnostic des risques psychosociaux de la structure / du service
- ✓ Registres de santé et de sécurité au travail
- ✓ Alertes individuelles relatives à la situation de l'agent
- ✓ Registre des dangers graves et imminents
- ✓ Rapport annuel en santé et sécurité au travail
- ✓ Bilan des accidents du travail et des maladies professionnelles
- ✓ Rapports médicaux annuels
- ✓ Indicateurs RPS de la structure
- ✓ Données d'absentéisme
- ✓ Postes vacants dans la structure
- ✓ Agenda professionnel, relevés d'heures
- ✓ Historique des formations suivies
- ✓ Parcours professionnel (fiches de postes, avancements, formations, régimes indemnitaires, ...)
- ✓ Comptes rendus d'entretiens d'évaluation
- ✓ Sanctions disciplinaires prononcées

Dans un second temps, la délégation identifiera les personnes qu'elle souhaiterait entendre, pouvant apporter des éléments sur les circonstances précises de l'évènement, sur l'activité de l'agent et sur sa perception de son contexte professionnel (collègues, hiérarchie, acteurs RH, assistant de service social, ...). Elles seront informées du souhait de la délégation de les

recevoir pour un entretien semi-directif, et recevront des précisions sur l'objet de la délégation d'enquête, les principes déontologiques auxquels elle est astreinte, le caractère confidentiel des informations qu'ils pourraient fournir à la délégation, et leur possibilité de refuser l'entretien.

- 📄 *Des modèles de courriers (à destination de l'ensemble des agents, à destination des agents que la délégation souhaite interviewer, ...) sont proposés en annexes 6, 7 et 8.*
- 📄 *Un modèle de grille d'identification des données à collecter et des personnes à entendre est proposé en annexe 5.*

Axe 4 : Préparation et réalisation des entretiens

La préparation des entretiens

Une importante phase de préparation des entretiens est à prévoir. Ceux-ci doivent en effet être pensés et structurés en amont, pour explorer l'ensemble des champs que l'enquête doit investiguer et s'assurer de la cohérence d'ensemble des entretiens qui seront menés.

La réalisation d'une grille d'entretiens est nécessaire afin d'assurer leur homogénéité (notamment dans le cas où la délégation est répartie en plusieurs groupes chargés de réaliser des entretiens).

Cette grille, consistant en un recueil de questions et de champs à interroger, pourra utilement être construite sur la base de la liste des facteurs de risques psychosociaux (plusieurs catégorisations de facteurs de risque existent). Ces facteurs n'étant pas exhaustifs, la délégation devra s'interroger sur l'opportunité de compléter les éléments à interroger.

La liste des sujets à évoquer dépend largement des éléments d'information recueillis par la délégation d'enquête à l'étape précédente qui permettent d'orienter les travaux vers certains thèmes. Le choix des questions à traiter dans une grille d'entretien dépend du contexte et des objectifs poursuivis par la délégation d'enquête. C'est la raison pour laquelle il n'existe pas de grille d'entretien type utilisable dans toutes les situations. Par ailleurs, la grille d'entretien est à adapter en fonction des personnes interviewées.

Exemples de thèmes à développer en fonction du contexte :

- ✓ En présence d'un climat de tension élevée, en lien notamment avec des agressions (physiques comme verbales), la délégation s'attachera à caractériser précisément le contexte (indicateurs, verbatim d'évènements, ...) et les dispositifs mis en œuvre pour y faire face.
- ✓ Si les premiers éléments dont dispose la délégation d'enquête font état d'un changement organisationnel intervenu récemment, le questionnaire pourra comporter des questions sur les modalités d'accompagnement mises en place et le ressenti des agents face aux effets de cette réforme.
- ✓ Les conditions matérielles de travail pourront être abordées de manière plus ou moins détaillée en fonction, là aussi des premiers éléments dont disposera la délégation d'enquête (à partir notamment du DUERP et des registres santé et sécurité).
- ✓ Lorsque des éléments recueillis paraissent établir des difficultés de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, une attention particulière sera portée sur la collecte des éléments relatifs aux cycles de travail (relevés d'heures, heures supplémentaires, travail de nuit/de week-end, travaux réalisés en dehors des heures de travail, ...).
- ✓ En présence de difficultés paraissant liées au mode de management, la délégation pourra développer des questions autour des circuits d'information et de décision et sur les relations interpersonnelles.

La délégation s'attachera également à identifier si des évolutions de l'exposition de l'agent aux différents facteurs de risques ont eu lieu dans le temps, et si la situation de l'agent différait de manière notable de celle de ses collègues.

📄 *Un exemple de trame servant de base à l'élaboration des grilles d'entretien est présenté en annexe 10.*

Choix des personnes à rencontrer

Outre la hiérarchie de l'agent et ses collègues, des personnes impliquées dans le parcours professionnel de l'agent pourront être interrogées, dans le respect des règles déontologiques (secret médical notamment) : acteurs de la prévention (assistants et/ou conseillers de prévention, médecin du travail, ISST), assistants sociaux, gestionnaires, responsables de services supports (service RH, ...)

Le témoignage de certains ayants droit de la victime peut être recueilli si ceux-ci en font la demande. Cet entretien peut se faire sur la base de la grille d'entretiens, adaptée au regard de la spécificité des personnes interviewées, ou par l'intermédiaire d'un témoignage écrit si la personne ne souhaite pas rencontrer la délégation.

Constitution des équipes pour la conduite des entretiens

Selon le nombre de membres de la délégation et le nombre d'entretiens à réaliser, la délégation peut se scinder en plusieurs groupes pour réaliser les entretiens (essayer d'en limiter le nombre, si possible 2 groupes maximum). Chaque groupe devra être composé de façon paritaire (président de la formation spécialisée et/ou représentant(s), représentant(s) du personnel). Dans cette configuration, des temps de mise en commun des informations recueillies par les différents groupes devront être intégrés au planning de travail de la délégation.

Les acteurs de la prévention (assistant/conseiller de prévention, médecin du travail, ISST, ...) susceptibles de participer à la délégation d'enquête peuvent ne pas souhaiter participer à tout ou partie des entretiens programmés.

Quelques principes et points de vigilance doivent être pris en compte pour la constitution des équipes chargées de conduire les entretiens :

➤ Critères déontologiques visant à créer la confiance autour de la démarche d'enquête :

- ✓ Pas de lien hiérarchique direct (N+1) entre l'interviewer et l'interviewé

- ✓ Ne pas être impliqué dans la situation, ni professionnellement, ni affectivement
- ✓ Pouvoir être reconnu comme légitime par la personne interviewée
- Critère de la complémentarité des compétences dans l'équipe :
 - ✓ Exercer des fonctions différentes, pour croiser les regards
 - ✓ Avoir des dispositions à l'écoute, à la synthèse et à l'analyse
- Critère de la localisation géographique (limiter les déplacements – coûts / fatigue)

Réalisation des entretiens

La durée des entretiens oscille généralement entre 1h et 1h30. Elle doit être suffisante pour permettre d'aborder en profondeur toutes les questions prévues dans le guide d'entretien, sans toutefois risquer un épuisement émotionnel de la personne interrogée.

Des réactions émotionnelles sont prévisibles dans le cadre des entretiens, tant pour les personnes interrogées que pour les membres de la délégation d'enquête. Des temps d'échanges entre les membres de la délégation doivent être intégrés dans le programme des journées de travail. Un accompagnement externe spécifique (dispositifs psychosociaux de type groupes de parole, ...) doit être prévu dès le démarrage de la mission d'enquête et proposé aux membres de la délégation.

📄 *Des consignes générales pour la conduite d'entretiens sont présentées en annexe 9.*

Axe 5 : Structuration, analyse et synthèse des informations collectées, et hiérarchisation des facteurs de risques

L'ensemble des informations collectées dans les documents, ainsi que les verbatim issus des entretiens, doivent être regroupés par facteurs de risques psychosociaux. Dans le rapport d'enquête, seule la synthèse des informations recueillies lors des différents entretiens apparaîtra, afin d'assurer l'anonymat des différents contributeurs.

Une fois l'ensemble des informations triées et regroupées par facteurs de risques, la délégation procède à une réflexion et à une analyse afin de décrire l'ensemble des déterminants contribuant à chacun des facteurs de risques.

Sur la base de cette analyse, la délégation s'attachera à trouver un consensus sur la part relative de chaque facteur de risque psychosocial dans le geste de l'agent, en hiérarchisant le rôle de chacun des facteurs.

Cette hiérarchisation des facteurs de risques permettra notamment de prioriser les mesures de prévention à mettre en œuvre, au regard du poids relatif du facteur de risque au regard duquel les actions sont envisagées.



Exemple de représentation schématique de la hiérarchisation des facteurs de risques intégrée à un rapport d'enquête (INRS, ED6125)

Axe 6 : Proposition de mesures de prévention par la délégation

Des obligations dans les domaines de la prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux incombent à l'employeur. Afin que la délégation puisse formuler ses recommandations, il est nécessaire de rappeler ces impératifs (cf. annexe 2) car les préconisations doivent s'inscrire dans ce cadre.

La responsabilité pénale de l'employeur sera engagée en cas de manquement à ces obligations entraînant un préjudice physique ou psychique pour l'agent.

Des mesures de prévention sont proposées par les membres de la délégation pour chaque facteur de risque identifié lors de l'enquête. Ces mesures ont pour but de supprimer ou réduire l'exposition à ces facteurs.

Il est nécessaire que les membres de la délégation dégagent un consensus sur les mesures de prévention à mettre en place. En cas de désaccord sur certaines propositions, la délégation peut choisir de présenter en formation spécialisée les propositions faisant l'objet d'un consensus et celles qui ne sont pas retenues ou qui font l'objet d'un désaccord.

Toutes les mesures ne sont pas forcément du ressort direct de la structure concernée par l'événement. Certaines peuvent en effet relever de l'administration centrale, de l'échelon national d'un autre établissement, ... Le président de la formation spécialisée devra dans ce cas faire remonter au niveau adapté les actions identifiées comme nécessaires.

Plusieurs critères sont à considérer dans la recherche de mesures de prévention. Les différentes mesures qui seront envisagées devront être évaluées au regard de ces différents critères, afin de hiérarchiser ces mesures et le cas échéant de prioriser leur mise en œuvre.

L'évaluation pourra être conduite au regard des critères suivants :

- Niveau d'efficacité de la mesure (prévention primaire > prévention secondaire > prévention tertiaire) :
 - **Mesure de prévention primaire** : supprimer ou éviter les risques, consiste à en supprimer les causes, à promouvoir un environnement professionnel non accidentogène, à agir sur les facteurs de risque avant l'accident.
 - **Mesure de prévention secondaire** : éviter des dommages, détecter au plus tôt (dépistage) et intervention d'évitement.
 - **Mesure de prévention tertiaire** : limiter les dommages, éviter la survenue de complications, les séquelles, les récidives, les incapacités professionnelles et favoriser la réinsertion.
- Conformité vis-à-vis d'une exigence réglementaire
- Durabilité de la mesure

- Impact sur le travail (y compris éventuelles nouvelles contraintes induites)
- Portée collective > Portée individuelle
- Ressources à mobiliser (moyens humains, compétences, temps, ...)
- Impact financier

Axe 7 : Restitution du rapport d'enquête en formation spécialisée

Communication du rapport d'enquête et réunion de la formation spécialisée

Le rapport d'enquête réalisé par la délégation et transmis au Président de la formation spécialisée doit être présenté lors d'une réunion de l'instance afin de débattre de son contenu et des préconisations qui en découlent.

La formation spécialisée peut, par la procédure de délibération prévue à l'article 90 du décret n°2020-1427, proposer des mesures supplémentaires ou une modification de la hiérarchisation des mesures à engager.

En cas de désaccord sérieux et persistant entre l'administration et les représentants du personnel sur les mesures proposées, la procédure prévue à l'article 5-5 du décret n°82-453 peut être mise en œuvre.

Lors de cette séance de la formation spécialisée, les modalités de diffusion de ce rapport seront également définies.

Suivi des préconisations et capitalisation des éléments issus de l'enquête

Conformément à l'article 98 du décret n°2020-1427, les membres des comités doivent, dans un délai de deux mois, être informés, par une communication écrite du président à chacun des membres, des suites données à leurs propositions et avis.

La formation spécialisée devra par la suite être régulièrement informé des suites données aux propositions issues de l'enquête.

Les facteurs de risque identifiés dans cette analyse alimenteront le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels). Les mesures de prévention retenues alimenteront quant à elles le programme de prévention de la structure.

 *Un modèle de sommaire de rapport d'enquête est présenté en annexe 11.*

ANNEXE 1 – Les facteurs de risques psychosociaux

Situés à l'interface de l'individu et de sa situation de travail, ces facteurs de risques sont multiples et sont analysés selon six dimensions (*source : DARES, Les facteurs de risques psychosociaux en France et en Europe, Décembre 2014*) :

- 1. les exigences du travail**, qui regroupent les risques en lien avec le travail sous pression, les contraintes de rythme, la difficulté à concilier la vie professionnelle et la vie familiale, l'exigence de compétences élevées.
- 2. les exigences émotionnelles**, liées par exemple à la nécessité de devoir cacher ou maîtriser ses émotions face à la clientèle ou à un public en difficulté.
- 3. l'autonomie et les marges de manœuvre** qui désignent la possibilité d'être acteur dans son travail, de participer aux décisions, d'utiliser ses compétences et de s'épanouir dans son travail.
- 4. les rapports sociaux, les relations de travail** qui couvrent les relations avec les collègues, la hiérarchie ; est questionnée aussi la reconnaissance du travail (reconnaissance symbolique, rémunération, promotion...).
- 5. les conflits de valeurs** qui désignent une situation où l'on demande à une personne d'agir en contradiction avec ses valeurs professionnelles ou personnelles.
- 6. l'insécurité de la situation de travail** qui inclut le risque de perdre son emploi et les changements non maîtrisés de la tâche ou des conditions de travail.

Voir également ANNEXE 10 : Exemple de trame pour constituer les grilles d'entretiens

Obligations de l'employeur

Article L.4121-1 du Code du Travail

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

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

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

Article L.4121-2 du Code du Travail

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

- 1° Eviter les risques ;
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L. 1142-2-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Article 2-1 du Décret n°82-453 modifié :

Les chefs de service sont chargés, dans la limite de leurs attributions et dans le cadre des délégations qui leur sont consenties, de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité.

Atteintes involontaires à la vie/à l'intégrité de la personne, harcèlements (Code Pénal)

Article 221-6 (Atteintes involontaires à la vie)

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 45000 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 75000 euros d'amende.

Article 223-1 (Risques causés à autrui)

Le fait d'exposer directement autrui à un risque immédiat de mort ou de blessures de nature à entraîner une mutilation ou une infirmité permanente par la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de prudence ou de sécurité imposée par la loi ou le règlement est puni d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.

Article 222-19 (Atteintes involontaires à l'intégrité de la personne)

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

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

Article 222-20 (Atteintes involontaires à l'intégrité de la personne)

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

Article 222-33-2 (Harcèlement moral)

Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

Article 225-14

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

Éléments de jurisprudence en matière d'imputabilité au service des suicides et tentatives de suicide

L'analyse de la jurisprudence aujourd'hui disponible (juillet 2019) fait notamment ressortir les éléments suivants :

Dans un arrêt du 16 juillet 2014⁵, le Conseil d'Etat estime qu'un suicide ou une tentative de suicide qui intervient sur le lieu de travail et dans le temps du service revêt le caractère d'un accident de service en l'absence de circonstances particulières le détachant du service (faute personnelle notamment).

Lorsque les faits n'interviennent pas sur le lieu de travail, le Conseil d'Etat rappelle que ceux-ci doivent présenter « un lien direct avec le service » pour être reconnus comme des accidents de service.

Il appartient dans tous les cas au juge administratif, saisi d'une décision de l'autorité administrative compétente refusant de reconnaître l'imputabilité au service d'un tel événement, de se prononcer au vu des circonstances⁶.

Dans un arrêt du 24 octobre 2014⁷, le Conseil d'Etat indique qu'un état de santé antérieur à l'évènement peut être considéré comme une circonstance particulière le détachant du service.

En l'espèce, le Conseil d'Etat a retenu qu'il ressortait des rapports d'expertise médicale (établis à la demande de la Commission de réforme) que la pathologie dépressive d'un agent, bien que celle-ci ait pu être accentuée par certaines conditions de son activité professionnelle, s'était déjà manifestée antérieurement et relevait de sa personnalité. De ce fait, le Conseil d'Etat a jugé que sa tentative de suicide sur le lieu de travail ne pouvait être reconnue comme imputable au service.

Dans un arrêt du 10 juillet 2017⁸, la cour administrative d'appel de Nantes a reconnu comme imputable au service le suicide d'un agent de la Poste, même si ce geste est intervenu alors que cet agent était placé en congé-maladie et n'est pas survenu pendant le temps du service. La cour a jugé qu'il résultait de l'instruction que le geste trouvait directement son origine dans les différents évènements professionnels l'ayant affecté, compte tenu notamment des relations de travail difficiles entretenues avec sa hiérarchie, et que le fait que l'agent n'ait pas, de son vivant, enclenché une procédure visant à faire reconnaître une situation de harcèlement moral n'était pas de nature à écarter la qualification du suicide comme accident de service.

⁵ Conseil d'Etat, Section du contentieux, 16 juillet 2014, n°361820

⁶ Conseil d'Etat, 2^{ème} / 7^{ème} SSR, 27 mars 2015, n°371250

⁷ Conseil d'Etat, 6^{ème} / 1^{ère} SSR, 24 octobre 2014, n°362723

⁸ CAA de Nantes, 5^{ème} chambre, 10 juillet 2017, 16NT02187

ANNEXE 3 : Charte des principes de déontologie

1^{er} principe :

La délégation d'enquête doit concevoir l'évènement comme étant pluricausale. Il ne s'agit pas de mettre l'accent sur une seule cause mais d'identifier les facteurs professionnels susceptibles d'être à l'origine de ce geste. L'enquête n'a pas pour objet d'élucider l'acte suicidaire.

Aucune information personnelle sur la vie privée ou familiale de la victime ne sera utilisée ou prise en considération. La vie personnelle ne doit faire l'objet d'aucune investigation.

2^{ème} principe :

L'enquête est basée sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles rencontrées par la victime, ainsi que des liens éventuels l'ayant mené à ce geste.

L'identification de ces facteurs permettra à la délégation d'enquête de proposer des actions de prévention et de réduire ou de supprimer l'exposition aux facteurs risques identifiés. Le but de l'enquête étant de contribuer à la protection de la santé physique et mentale des agents, il est primordial qu'elle débouche sur la mise en œuvre d'actions de prévention.

3^{ème} principe :

L'enquête se base sur des « faits » et des éléments objectifs et non sur des interprétations et des jugements de valeurs. Il s'agit de rédiger un rapport descriptif et non de prendre position.

4^{ème} principe :

L'ensemble des agents est informé du lancement de l'enquête. Une communication à destination des agents a été réalisée afin de les informer de la mise en place d'entretiens dans le cadre de cette enquête.

5^{ème} principe :

Les membres de la délégation sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle (article 73 du décret de 1982 modifié), notamment en ce qui concerne les informations à caractère

nominatif. Les modalités des entretiens et du recueil des données doivent permettre, si besoin et si la personne entendue le demande, de garantir l'anonymat.

6^{ème} principe :

L'enquête ne s'inscrit pas dans une démarche juridique de recherche de responsabilité. De même, l'enquête ne vise pas à dénoncer des responsables, c'est le rôle d'une enquête pénale.

7^{ème} principe :

Aucun agent ne pourra être contraint à être entendu par la délégation.

Aucune sanction ne sera prise en cas de refus ou en raison des propos tenus lors de ces entretiens. Egalement, aucune sanction ne pourra être prise à l'encontre des représentants du personnel participant à la délégation.

ANNEXE 4 : Modèle d'acte d'engagement au respect de la charte des principes déontologiques

Je soussigné(e), Madame, Monsieur _____ atteste avoir pris connaissance de la charte déontologique et m'engage à en respecter les principes,

Le _____ à _____

Signature du membre de la délégation d'enquête :

ANNEXE 5 : Modèle de tableau d'identification des données à collecter et des personnes à entendre

DOMAINES A INVESTIGUER	DOCUMENTS A RECUEILLIR	PERSONNES A ENTENDRE	Membres de la délégation en charge de la collecte et de l'analyse des documents et de la conduite des entretiens
<i>Circonstances de l'évènement et éléments déclencheurs</i>			
<i>Facteurs de risques psychosociaux de la situation de travail de l'agent (activité, contexte professionnel, conditions de travail, ...)</i>			
<i>Facteurs de risques psychosociaux liés au parcours professionnel, au sens au travail, au système de reconnaissance de la structure et à sa mise en œuvre pour l'agent.</i>			

ANNEXE 6 : Modèle de courrier/message à destination de l'ensemble des agents de la structure/du collectif de travail concerné(e)

Objet : Mise en place d'une délégation d'enquête de la formation spécialisée

[lieu ; date]

Mesdames et messieurs,

L'ensemble de notre communauté de travail a été profondément affecté par le suicide de [Prénom Nom] le [date] dernier. La formation spécialisée du CSA a été convoquée ce jour pour une réunion extraordinaire.

La formation spécialisée a décidé de la mise en place d'une délégation d'enquête afin d'analyser les éventuels liens avec des facteurs d'ordre professionnel.

Cette délégation est composée des membres suivants :

M [nom], Mme [nom] membres de la formation spécialisée,

M [nom], Mme [nom] représentants de l'administration.

[La délégation a souhaité être accompagnée par un expert externe. Celui-ci sera désigné prochainement.]

Afin de recueillir les informations nécessaires à l'enquête, la délégation établira une liste de documents dont elle aura besoin et les personnes quelle souhaite interroger. Les agents sont en droit de refuser ces entretiens, aucune sanction ne sera prise dans ce cas. Ces entretiens, qui se dérouleront sur le temps de travail, seront de nature confidentielle.

Tout agent, s'il le souhaite, peut prendre l'attache de la délégation pour demander à être entendu, ou lui communiquer des informations par écrit.

Au terme de cette enquête, le rapport établi par la délégation sera communiqué lors d'une séance de la formation spécialisée. Des mesures de prévention seront proposées et un plan d'actions spécifique sera défini dans les meilleurs délais.

La délégation prendra le temps nécessaire pour la bonne réalisation de son enquête.

Je vous remercie par ailleurs de bien vouloir fournir à la délégation d'enquête tout document nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

[Signature Le président de la formation spécialisée / Chef de Service]

[Signature Le secrétaire de la formation spécialisée]

ANNEXE 7 : Modèle de courrier aux agents que la délégation souhaite entendre

Objet : entretien dans le cadre de l'enquête suicide de la formation spécialisée

[lieu ; date]

Madame/monsieur [nom]

Dans le cadre de l'enquête menée par la délégation de la formation spécialisée, nous souhaiterions vous rencontrer pour un entretien individuel, en présentiel ou à distance.

En effet, afin de recueillir des informations sur l'environnement professionnel de la victime, la délégation a choisi de réaliser des entretiens auprès des agents susceptibles de contribuer à cette analyse.

Cette enquête conduira à un rapport mettant en évidence les facteurs de risques professionnels auxquels M./Mme [nom] a pu être exposé(e). Un plan d'actions de prévention sera établi sur la base de ce rapport.

Il ne s'agit en aucun cas de définir de quelconques responsabilités, mais d'identifier les enjeux professionnels impliqués dans ce geste.

Ces entretiens d'environ une heure trente sont réalisés auprès des collègues de travail de M./Mme [nom] et de toutes les personnes susceptibles d'éclairer la délégation sur la situation professionnelle de la victime.

Vous êtes en droit de refuser de participer à cet entretien.

Je veillerai à ce qu'aucune contrainte ne soit exercée sur vous pour y participer et à ce qu'aucune sanction, d'aucune sorte, ne soit prise à votre encontre en cas de refus ou en raison des informations que vous communiqueriez à la délégation.

Ces entretiens auront lieu le [date] à [heure] au [lieu].

[Signature Le président de la formation spécialisée / Chef de Service]

Joindre à ce courrier la charte déontologique et le document attestant de sa bonne lecture et de son respect par les membres de la délégation.

ANNEXE 8 : Exemple de fiche récapitulative des éléments clés de l'évènement à usage de la délégation

LA VICTIME
Victime :
Sexe :
Age :
Fonction / poste occupé au moment de l'évènement /activité exercée au moment de l'évènement/ ancienneté :
Formations professionnelles (en lien avec l'activité exercée au moment de l'évènement) :
Informations relatives au suivi médical de l'agent :
Qualification / métier :
Type de contrat / depuis :
Service / Direction / localisation géographique :
Activité de la structure :
(...)

L'ÉVÈNEMENT
Date de l'évènement :
Lieu :
Description de la chronologie des faits :
Liste des témoins éventuels de l'évènement :
Trace de la signification du geste suicidaire par la victime (courrier, message, déclaration, ...) :

ANNEXE 9 : Fiche pratique : conduire un entretien

Avant l'entretien :

- Prévoir un support pour prendre des notes (la prise de notes devra être la plus complète possible pour permettre une analyse précise des informations recueillies durant l'entretien)
- S'assurer que le lieu de l'entretien préserve la confidentialité des échanges
- Se munir d'un exemplaire de la grille d'entretien

Rappel du cadre déontologique de l'entretien :

Le contenu de l'entretien est soumis à la confidentialité.

Il ne s'agit pas de chercher un responsable mais de recueillir des faits. Ces faits doivent être retranscrits de manière factuelle et sans jugement de valeur. Les formulations hypothétiques (« il semble que », « pourrait », ...) sont à proscrire.

Les éléments recueillis doivent concerner exclusivement la vie professionnelle de la victime.

Dans le cas où l'un des membres de la délégation ne saurait contenir son émotion, lors d'un entretien, il est préférable de s'en abstraire un court moment et de suspendre l'entretien. Il en va de même s'il s'agit de la personne entendue par la délégation.

Déroulement de l'entretien :

1. Se présenter et rappeler le cadre de cet entretien :

Il est important de s'assurer que l'agent ait bien compris l'objectif et les raisons de cette entrevue. Redéfinir le contexte permet d'éviter les digressions et les inquiétudes inhérentes au contexte particulier de l'enquête.

Etablir un climat de confiance est primordial.

2. Rappeler à l'agent les conditions de l'entretien :

Il est important de rappeler à l'agent certains points pour le bon déroulé de l'entretien :

- L'entretien est de nature confidentielle,

- Aucun jugement de valeur ne sera émis,
- Le but de l'entretien n'est pas de trouver un fautif,
- Les éléments doivent rester factuels.

3. Identifier la personne interviewée :

Recueillir des données tels que le nom, le poste actuel et le type de relation avec la victime

4. Grille d'entretien :

C'est un entretien semi-directif. La grille d'entretien vous servira de base pour sa conduite afin de ne pas omettre un sujet.

Il s'agit de poser la question et de rebondir, si besoin, afin d'avoir plus d'informations et d'être sûr d'avoir compris : comment ? qui ? à quel moment ?

Dans le cas où vous n'auriez pas saisi une information, n'hésitez pas à demander une reformulation ou plus d'explications.

Veillez à ce que les données soient précises et factuelles. Il s'agit de recueillir des informations détaillées.

Il ne s'agit pas d'interpréter les propos.

Veillez à respecter le temps imparti.

5. Mettre fin à l'entretien :

Après s'être assuré d'avoir posé l'ensemble des questions et avoir obtenu des réponses complètes, veuillez remercier l'agent pour son temps et sa contribution.

6. Suite des démarches :

Rappelez que la durée de l'enquête est variable et que les agents seront informés de son avancée.

Indiquez également que l'agent peut solliciter la délégation d'enquête pour être informé de l'avancée de celle-ci.

Après l'entretien :

Les membres de la délégation ayant conduit l'entretien prévoient un temps d'échange et de mise au propre des notes le plus tôt possible après l'entretien (pendant que c'est encore frais).

ANNEXE 10 : Exemple de trame pour constituer les grilles d'entretiens

L'objectif de l'enquête étant d'identifier les causes professionnelles et/ou liées au travail potentiellement en lien avec le geste de l'agent, il est nécessaire d'orienter les entretiens vers l'identification des facteurs de risques professionnels potentiellement concernés. Les tableaux ci-dessous proposent une déclinaison des 6 facteurs de risques psychosociaux définis afin de faciliter l'identification des champs à interroger dans le cadre des entretiens.

LES EXIGENCES DU TRAVAIL	
<i>L'intensité et la complexité du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non prévues et de l'exigence en terme de compétences. Le temps de travail influe sur la santé et le bien être par sa durée et son organisation qui influe notamment sur la capacité à concilier travail et vie personnelle.</i>	
Quantité de travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quantité de travail trop ou pas assez importante ➤ Retards dans les tâches à réaliser sans pouvoir les résorber ➤ Manque de temps nécessaire pour effectuer correctement le travail
Pression temporelle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rythme de travail (rapidité, intensité) ➤ Temps disponible pour faire son travail ➤ Obligation fréquente de se dépêcher ➤ Interruptions fréquentes de la tâche en cours pour en effectuer une autre non prévue ➤ Manque de préparation et de planification du travail
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Flous ➤ Irréalistes ➤ Contradictaires ➤ Trop nombreux
Complexité du travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contraintes réglementaires ou techniques ➤ Nécessité de penser à trop de choses à la fois ➤ Polyvalence
Qualifications	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentiment de ne pas être suffisamment formé : <ul style="list-style-type: none"> ✓ aux évolutions du métier ✓ aux nouvelles technologies nécessaires dans l'exercice du métier
Moyens matériels	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentiment de ne pas disposer : <ul style="list-style-type: none"> ✓ d'une documentation claire et suffisante ✓ de logiciels et programmes informatiques adaptés ✓ d'un matériel suffisant et adapté ✓ d'outils appropriés pour mener à bien ses missions
Conciliation vie professionnelle / vie privée	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difficultés à concilier travail et vie personnelle ➤ Nombre d'heures de travail supérieur à celui fixé ➤ Travail de nuit ➤ Horaires décalés en soirée et le week-end, horaires coupés ➤ Travail effectué au domicile en dehors des horaires de travail

LES EXIGENCES EMOTIONNELLES

Elles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses émotions afin de maîtriser celles ressenties par les personnes avec lesquelles on interagit dans le cadre du travail : empathie, contact avec la souffrance des autres, relations avec le public, maîtrise de ses émotions, peur du travail.

Contact avec la souffrance	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etre en contact dans son travail avec des personnes en situation de détresse ➤ Devoir calmer des gens pendant son travail ➤ Avoir le sentiment de ne pas pouvoir agir pour remédier à la détresse de ses interlocuteurs
Relations avec le public (usagers, clients, ...)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etre en contact direct avec le public <ul style="list-style-type: none"> ✓ de vive voix, en face à face ✓ par téléphone ✓ par courriel ➤ Vivre des tensions dans ses rapports avec le public (souvent ou suffisamment pour perturber le travail), y compris en raison des consignes hiérarchiques
Maîtrise de ses émotions	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Devoir cacher ses émotions ➤ Devoir faire semblant d'être bonne humeur
Peur au travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir peur pendant son travail : <ul style="list-style-type: none"> ✓ peur de l'accident ✓ peur de violences (agressions physiques ou verbales) ✓ peur de l'échec

L'AUTONOMIE ET LES MARGES DE MANŒUVRE

L'autonomie désigne la possibilité d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la réalisation des tâches et dans la conduite de sa vie professionnelle ; cela inclut les marges de manœuvre dans la mise en œuvre des procédures mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. Elle comporte aussi la possibilité de se développer au travail et d'y prendre du plaisir.

Autonomie dans le travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Très peu de liberté pour décider comment faire son travail (autonomie procédurale) ➤ Impossibilité d'interrompre momentanément son travail (autonomie temporelle) ➤ Dépendance vis-à-vis de collègues, de la hiérarchie, d'autres services, ... ➤ Autonomie sans cadre (délaissement)
Participation et représentation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne pas avoir été consulté avant un changement organisationnel ou technologique ➤ Ne pas pouvoir influencer les objectifs
Utilisation et augmentation de ses compétences	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentiment de ne pas avoir l'occasion dans son travail : <ul style="list-style-type: none"> ✓ de développer ses compétences professionnelles ✓ d'apprendre des choses nouvelles ✓ d'être créatif ✓ d'employer pleinement ses compétences ➤ Répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations
Prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne pas savoir à l'avance quelles seront les tâches à effectuer ➤ Ne pas pouvoir prévoir les changements et les difficultés dans le travail
Monotonie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Répétition et monotonie dans le travail ➤ Ne pas prendre de plaisir dans le travail

LES RAPPORTS SOCIAUX ET LES RELATIONS DE TRAVAIL

Les rapports sociaux et relations de travail concernent les relations entre collègues, les relations avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien être des agents. Les rapports sociaux s'examinent en lien avec les concepts d'intégration, de justice et de reconnaissance.

Coopération et soutien	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir le sentiment de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ ne pas pouvoir compter, en cas de besoin, pour mener à bien son travail, sur l'aide de ses collègues, de sa hiérarchie ✓ travailler dans une équipe où les personnes ne s'entendent pas bien, ne sont pas amicales ✓ ne pas être intégré à un collectif de travail ✓ ne pas avoir l'occasion d'aborder collectivement avec d'autres personnes du service des questions d'organisation ou de fonctionnement de l'unité de travail ✓ ne pas être écouté par sa hiérarchie ➤ Se sentir : <ul style="list-style-type: none"> ✓ isolé ✓ en concurrence avec ses collègues
Conflits ou harcèlement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Au cours du travail, avoir le sentiment d'être exposé à : <ul style="list-style-type: none"> ✓ des agressions verbales, des injures, des menaces, des agressions physiques ✓ un comportement méprisant ✓ un déni de la qualité du travail ✓ de la discrimination ✓ des harcèlements
Reconnaissance, clarté du pilotage et des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informations et instructions n'expliquant pas clairement ce qu'il y a à faire dans le travail ➤ Recevoir des ordres ou des indications contradictoires ➤ En cas de désaccord avec la hiérarchie, difficulté ou impossibilité d'en discuter ➤ Manque d'organisation de la collaboration au sein de l'équipe ➤ Avoir le sentiment que : <ul style="list-style-type: none"> ✓ son travail n'est pas utile ou pas reconnu ✓ l'évaluation de son travail : <ul style="list-style-type: none"> - ne tient pas compte de sa complexité et de difficultés incontournables - ne reflète pas la réalité de ce qui est accompli ➤ Sentiment d'iniquité de traitement (rémunération, évolution professionnelle, ...) ➤ Ressentir un manque de considération de la part du public, des usagers, de ses collègues, de la hiérarchie

LES CONFLITS DE VALEUR

Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeurs intervient quand le but du travail ou ses conséquences heurtent les convictions de l'agent ou lorsqu'il doit travailler d'une manière non-conforme à sa conscience professionnelle.

Conflits éthiques	➤ Dans son travail, devoir faire des choses que l'on désapprouve / appliquer des ordres contraires à son éthique
Qualité	➤ Avoir le sentiment de ne pas avoir les moyens d'effectuer un travail de qualité
Utilité du travail	➤ Sentiment d'inutilité du travail produit

L'INSECURITE DE LA SITUATION DE TRAVAIL

Il s'agit de l'insécurité socio-économique (perte d'emploi, baisse de revenu, déroulement de carrière) mais aussi des risques de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (avenir du métier, évolution des conditions de travail, crainte du changement, usure au travail).

Sécurité de l'emploi, salaire et carrière	<ul style="list-style-type: none">➤ Sentiment que son travail n'offre pas de bonnes perspectives de carrière➤ Craindre :<ul style="list-style-type: none">✓ une mobilité géographique non souhaitée✓ de devoir changer de qualification ou de métier➤ Avoir des difficultés à s'adapter à des changements qui affectent :<ul style="list-style-type: none">✓ le contenu du travail (évolution des missions, applications informatiques...)✓ l'organisation du travail (évolution des horaires, répartition des tâches...)
Soutenabilité du travail	<ul style="list-style-type: none">➤ Ne pas se sentir capable de faire le même type de travail qu'actuellement jusqu'à la retraite

INFORMATIONS INDIVIDUELLES

Certaines informations individuelles sont importantes à recueillir en phase d'enquête. Elles peuvent en effet permettre de mettre en relief certaines expositions aux facteurs de risques professionnels.

Pour rappel, l'enquête ne doit cependant pas porter sur des éléments relatifs à la vie privée de l'agent.

Trajectoire professionnelle	<ul style="list-style-type: none">➤ Niveau scolaire / niveau d'études➤ Trajectoire stable, ascendante ou descendante➤ Expérience professionnelle
Passé en termes d'exposition aux risques psychosociaux (dans le cadre professionnel)	<ul style="list-style-type: none">➤ Expérience de restructurations / réorganisations➤ Expérience d'une agression

ANNEXE 11 : Exemple de sommaire d'un rapport d'enquête

1 - Introduction

1.1 Les raisons de la création de la délégation d'enquête (lettre de mission éventuelle)

1.2 Les missions et les moyens de la délégation d'enquête

2 – Méthodologie, démarche de l'enquête

2.1 Aspects théoriques, principes

2.2 Aspects pratiques

3 – Présentation de la carrière professionnelle et circonstances de l'acte suicidaire

3.1 Présentation de la carrière professionnelle

3.2 Contexte et circonstances détaillées de l'acte suicidaire

4 – Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels (à adapter selon la catégorisation choisie par la délégation)

4.1 Intensité du travail et temps de travail

4.2 Exigences émotionnelles

4.3 Autonomie

4.4 Rapports sociaux au travail

4.5 Conflits de valeur

4.6 Insécurité de la situation de travail

4.7 Autres éléments utiles aux travaux de la délégation d'enquête

5 – Recommandations

5.1 Hiérarchisation des facteurs (travail de la délégation d'enquête)

5.2 Préconisations relatives aux facteurs de risques

6 - Synthèse

Annexes : Liste des documents utilisés