



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Méthodologie de l'enquête du CHSCT en cas d'accident de service ou de travail

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

Mars 2021

SOMMAIRE DU GUIDE

Préface	3
Introduction	4
Les enquêtes du CHSCT en cas d'accident de service	5
I. Cadre réglementaire des enquêtes du CHSCT en cas d'accident de service	5
1) Les enquêtes obligatoires du CHSCT	5
2) Les enquêtes non obligatoires	5
3) Eléments de définition (risque grave, incapacité permanente, répétition...)	5
4) La présomption d'imputabilité	6
II. La mise en place d'une délégation d'enquête	7
1) L'information du CHSCT	7
2) Cadre réglementaire de la composition de la délégation	7
3) Constitution de la délégation	7
4) Cadre d'intervention et objectifs de la délégation d'enquête	7
5) Les moyens octroyés à la délégation d'enquête du CHSCT	8
III. La méthodologie à mettre en œuvre	10
1) Démarche d'information sur la mise en place de la délégation d'enquête	10
2) Le recueil d'informations	10
3) L'analyse des accidents	11
a. L'arbre des causes	11
b. Le diagramme d'Ishikawa	12
c. Le QQQQCCP	13
d. Les accidents mettant en jeu des troubles psychosociaux	13
Les suites à donner à l'enquête du CHSCT	15
1) L'identification des mesures à prendre	15
2) La présentation en CHSCT et le suivi des préconisations	16
3) Capitalisation des données issues de l'enquête	17
ANNEXE 1 – Définition de l'accident de service	18
ANNEXE 2 – Fiche pratique : conduire un entretien	20
ANNEXE 3 – Exemple de trame pour constituer les grilles d'entretiens	22
ANNEXE 4 - Contenu type d'un rapport de de la délégation d'enquête du CHSCT	26

Préface

Ce guide méthodologique, destiné aux présidents des CHSCT relevant du Ministère de la culture, ainsi qu'aux représentants du personnel et de l'administration au sein des CHSCT, a pour objectifs d'outiller ces derniers afin qu'ils soient en capacité de conduire les travaux d'enquête prévus par la réglementation (article 53 du décret n°82-453 modifié).

Il concerne exclusivement les travaux d'enquête suite à des accidents de service ou de travail. En effet, bien que la réglementation prévoie également des enquêtes obligatoires dans le cas de survenance de maladies professionnelles, et bien que certains outils présentés dans ce guide puissent également être utilisés pour conduire des enquêtes en cas de maladie professionnelle, celles-ci font l'objet de procédures spécifiques et nécessitent la mise en œuvre de méthodologies d'enquête ad hoc.

Pour ce qui concerne les suicides et tentatives de suicide, les acteurs concernés sont invités à consulter le guide spécifique « Méthodologie de l'enquête du CHSCT en cas de suicide ou de tentative de suicide » du Ministère de la culture.

Introduction

L'enquête du CHSCT est un des outils à la disposition des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail lui permettant d'exercer ses missions définies à l'article 51 du décret n°82-453 modifié, notamment en matière d'analyse des risques professionnels et de prévention des accidents et de leurs conséquences sur la santé des agents.

L'enquête du CHSCT permet notamment :

- De comprendre ce qui, dans la réalité du travail, a engagé la santé physique et/ou mentale des agents, et/ou exposé les agents à des risques professionnels ;
- D'améliorer les conditions de travail, en agissant sur les dysfonctionnements du travail ;
- De mettre en œuvre des mesures de protection collective.

L'enquête du CHSCT doit être distinguée des enquêtes administratives et des enquêtes judiciaires qui peuvent être diligentées en cas d'accident. Son objet exclusif est l'identification des causes de l'accident afin d'agir sur celles-ci, et non la recherche de responsabilités.

Elle n'a pas non plus pour objet de statuer sur l'imputabilité au service de l'accident. Toutefois, le rapport établi à l'issue de l'enquête pourra être communiqué à la commission de réforme, lorsque celle-ci est saisie par l'agent ou par l'administration.

Le rapport d'enquête pourra également être versé au dossier médical de l'agent, dans une optique de traçabilité des expositions aux risques professionnels.

Les enquêtes du CHSCT en cas d'accident de service

I. Cadre réglementaire des enquêtes du CHSCT en cas d'accident de service

1) Les enquêtes obligatoires du CHSCT

Le décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique prévoit que les membres des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail procèdent à des enquêtes sur les accidents de service et de travail ainsi que sur les maladies professionnelles. Il précise les situations **obligeant** à ce qu'une enquête du CHSCT soit diligentée.

Article 53

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail procède, dans le cadre de sa mission d'enquête en matière d'accidents du travail, d'accidents de service ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel, à une enquête à l'occasion de chaque accident de service ou de chaque maladie professionnelle ou à caractère professionnel au sens des 3° et 4° de l'article 6. »

Article 6 - alinéas 3 et 4

*« 3° En cas d'accident de service grave ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave ayant entraîné mort d'homme ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou ayant révélé l'existence d'un danger grave, même si les conséquences ont pu en être évitées ;
4° En cas d'accident de service ou de travail ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel présentant un caractère répété à un même poste de travail ou à des postes de travail similaires ou dans une même fonction ou des fonctions similaires. »*

Le champ des enquêtes recouvre l'ensemble du champ des risques professionnels, qu'ils soient physiques, chimiques, biologiques, sanitaires, ...

2) Les enquêtes non obligatoires

La circulaire du 10 avril 2015 prise pour application du décret n°82-453 précise que « (...) En dehors des cas obligatoires prévus par le décret, la réalisation d'une enquête est décidée par la procédure de délibération de l'article 72 du décret ».

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 du CHSCT.

3) Eléments de définition (risque grave, incapacité permanente, répétition...)

Pour ouvrir une enquête au titre de l'article 53, certaines conditions doivent être réunies. Les 3° et 4° de l'article 6 disposent que les accidents ou maladies doivent comporter un caractère grave ou répété.

La gravité peut être déterminée par les conséquences réelles (« ayant entraîné mort d'homme ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente »), ou par les conséquences potentielles ou la situation qu'elle révèle (« ayant révélé l'existence d'un danger grave, même si les conséquences ont pu en être évitées »). Le critère déterminant est la gravité potentielle de l'impact humain en cas de non maîtrise du risque.

L'incapacité permanente peut être considérée comme grave si l'agent est susceptible de ne plus pouvoir exercer la même activité dans les mêmes conditions d'organisation.

A ce titre, pour illustrer le caractère grave, un acte de violence interne dont les conséquences ont pu être évitées, ou un accident de la route occasionnant une lésion importante, justifient une enquête.

Au même titre, pour illustrer le caractère répétitif, des chutes intervenant à un même endroit sur le lieu de travail et occasionnant des lésions à plusieurs agents justifient une enquête. De même, la répétition d'accidents provoquant des arrêts de travail de plusieurs agents au sein d'un même collectif de travail doit faire l'objet d'une enquête.

4) La présomption d'imputabilité

L'ordonnance n° 2017-53 du 19 janvier 2017 portant diverses dispositions relatives au compte personnel d'activité, à la formation et à la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique (article 10) reconnaît la présomption d'imputabilité au service pour l'accident survenu à un fonctionnaire « quelle qu'en soit la cause, dans le temps et le lieu du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice par le fonctionnaire de ses fonctions ou d'une activité qui en constitue le prolongement normal, en l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant l'accident du service ». Bien que les contractuels relèvent du régime général, les principes régissant la présomption d'imputabilité au travail s'appliquent de façon identique.

Lorsqu'un accident se produit dans les conditions prévues à l'article 10 de l'ordonnance n°2017-53, la charge de la preuve incombe à l'employeur. Ainsi, s'il refuse l'imputabilité, il doit en justifier les raisons.

Il n'y a donc pas de lien entre le déclenchement de l'enquête et la reconnaissance effective de l'imputabilité. Sous réserve de répondre à la définition de l'accident de service (cf. annexe 1), l'enquête peut donc être initiée dès l'accident déclaré.

La commission de réforme n'est pas obligatoirement consultée si l'administration a donné un avis favorable à propos de l'imputabilité de l'accident du travail.

II. La mise en place d'une délégation d'enquête

1) L'information du CHSCT

A la suite de tout accident ayant entraîné ou qui aurait pu entraîner des conséquences graves, le CHSCT **doit** être réuni (article 69 du décret n°82-453).

Il convient par ailleurs de définir, au niveau local, les modalités (périodicité, mode d'information, ...) d'information du CHSCT sur les accidents et les maladies professionnelles ou à caractère professionnel déclarés, afin que le CHSCT puisse identifier le plus tôt possible les événements nécessitant le déclenchement d'une enquête.

2) Cadre réglementaire de la composition de la délégation

L'article 53 du décret n°82-453 précise que « *Les enquêtes sont réalisées par une délégation comprenant le président ou son représentant et au moins un représentant des organisations syndicales siégeant au comité. 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.* »

3) Constitution de la délégation

Dès lors que les conditions requises sont réunies (cf. chapitre I), une délégation d'enquête est mise en place.

Il convient de trouver le juste équilibre entre la nécessité de rassembler au sein de la délégation un maximum de compétences (et par conséquent de personnes), et la nécessité de rendre le dispositif opérationnel (nombre restreint de personnes). Il convient également de dimensionner la délégation au regard de la complexité du cas à traiter.

Les acteurs de la prévention (médecin, assistant ou conseiller de prévention, ISST) ne doivent pas participer à la délégation en tant que représentant du président. Par ailleurs, il convient que le représentant du président désigné pour participer à l'enquête ne soit pas lié à la situation de l'accident étudié.

Afin que les membres de la délégation bénéficient d'une vision méthodologique commune et expérimentent le travail en collégialité, une formation à la conduite d'enquêtes accident pourra utilement être organisée, en complément de celle intégrée à la formation initiale des membres de CHSCT.

4) Cadre d'intervention et objectifs de la délégation d'enquête

L'analyse des accidents de service a pour objectif, en étant le plus exhaustif possible, de comprendre le déroulement chronologique des faits, d'identifier les facteurs de risques, de les analyser, de vérifier le respect des prescriptions légales et d'émettre, suite à cette analyse,

des préconisations en vue de mettre en place des mesures de prévention et ainsi d'éviter que d'autres accidents se produisent.

Elle s'inscrit dans un cadre global de contribution à la protection de la santé des agents ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Il ne s'agit en aucun cas de définir les responsabilités des différents protagonistes.

Elle vise à mener une analyse complète en identifiant les facteurs technique, humain, organisationnel, environnemental et organisationnel ayant contribué au phénomène accidentel.

En application de l'article 73 du décret n°82-453, « les personnes participant, à quelque titre que ce soit, aux travaux du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, sont tenues à l'obligation de discrétion professionnelle à raison des pièces et documents dont elles ont eu connaissance à l'occasion de ces travaux ». Les membres de la délégation d'enquête, en tant qu'émanation du CHSCT, sont également tenus à cette obligation de discrétion. Cette discrétion vise à ne pas divulguer des renseignements, particulièrement sociaux et/ou médicaux, concernant des agents nommément désignés ou facilement identifiables. Cela étant, le rapport d'enquête peut être nominatif dans la mesure où sa diffusion se limite aux personnes tenues à la discrétion. Dès lors qu'il est destiné à être plus largement diffusé, certaines mentions doivent être rendues anonymes.

Les membres de la délégation interviennent dans un objectif commun de prévention. Ainsi, les conclusions et les propositions de la délégation ne font pas l'objet de votes au sein de la délégation (constats et propositions partagés). Dans le cas où des divergences apparaîtraient entre les membres de la délégation sur l'analyse ou les préconisations à formuler, il conviendra d'en faire état dans le rapport d'enquête qui fera l'objet d'un débat en CHSCT.

5) Les moyens octroyés à la délégation d'enquête du CHSCT

La délégation d'enquête doit pouvoir se réunir autant de fois que nécessaire pour accomplir sa mission. Un programme prévisionnel des activités de la délégation pourra utilement être établi, notamment lorsque la réalisation d'entretiens s'avère nécessaire.

Au démarrage de l'enquête, la répartition des tâches au sein de la délégation doit être cadrée, y compris pour les aspects administratifs et logistiques du déroulement de l'enquête.

La participation aux travaux de la délégation fait l'objet d'autorisations d'absence conformément à l'article 75 du décret n°82-453 (« Une autorisation d'absence est accordée aux représentants du personnel faisant partie de la délégation du comité réalisant les enquêtes prévues aux articles 5-7 et 53 (...) ») et à la note du 13 février 2019 du secrétaire général du Ministère de la culture relative aux moyens alloués aux membres des CHSCT (« *Sur simple présentation d'une convocation, ou d'un document informant d'une réunion, les représentants du personnel bénéficient d'autorisations d'absence ponctuelles et non contingentées (dites « ASA 15 » en référence à l'article 15 du décret n°82-447 modifié) pour la participation aux enquêtes et la recherche de mesures urgentes* »).

En outre, communication doit être faite aux membres de la délégation de tous documents qu'ils considèrent utiles à leurs travaux (rapports de vérification périodique, notices, procédures, registres, rapports d'inspection, évaluations des risques, ...).

Le président du CHSCT s'assure, tout au long du déroulement de l'enquête, 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, accès aux locaux relevant de leur aire de compétence, moyens matériels pour l'organisation d'entretiens, temps nécessaire aux travaux, ...

Il veille par ailleurs à faciliter le travail de la délégation, et notamment à faciliter si nécessaire la participation aux entretiens des personnes que la délégation souhaiterait entendre.

III. La méthodologie à mettre en œuvre

1) Démarche d'information sur la mise en place de la délégation d'enquête

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. Cette information rappelle le cadre d'intervention de la délégation d'enquête et la finalité préventive de celle-ci, afin de créer un climat de confiance vis-à-vis de la démarche. Elle précise également la possibilité, pour tout agent qui le souhaiterait, d'être entendu par la délégation ou de transmettre un témoignage écrit.

2) Le recueil d'informations

Le recueil des informations (constats matériels, entretiens avec la victime, les témoins et les parties prenantes, analyse de documents, ...) doit être fait **dans les meilleurs délais**, afin que les éléments techniques ou matériels ayant contribué à l'accident ne soient pas corrigés, enlevés ou déplacés et afin que les témoignages ne s'altèrent pas avec le temps.

⚠ Lors de l'enquête, les participants doivent **s'interdire de relever des hypothèses, des interprétations**, c'est-à-dire des éléments dont la réalité est seulement supposée ou induite. Les éléments subjectifs comme les jugements ou les opinions doivent être écartés.

La première étape de la démarche d'enquête consiste donc à recueillir toutes les données utiles à l'analyse et à la compréhension de la situation de travail, par le biais d'observations, d'entretiens et d'analyses documentaires.

Pour structurer la collecte d'informations, la méthode « ITAMaMi » peut être utilisée. Elle permet en effet d'analyser de manière globale la situation de travail, au-delà du seul accident étudié. Elle peut donc également permettre d'identifier dès cette étape des actions de prévention à engager, actions qui pourraient ne pas être identifiées dans le cadre de la seule analyse du mécanisme accidentel.

L'ITAMaMi propose de classer les informations recueillies selon 5 rubriques :

- ✓ (I) Individu : il s'agit de la personne qui réalise le travail, un individu doté de particularités physiques, mentales et sociale : âge, qualification, formation, expérience, ancienneté, handicap, statut, etc. L'image ou la perception que la personne a de son travail est également recueillie.
- ✓ (T) Tâche : il s'agit des objectifs assignés aux opérateurs, des tâches à réaliser, des procédures de travail, des objectifs fixés ou qu'ils se donnent lorsqu'ils disposent d'une autonomie suffisante, des contrôles réalisés (qualité, délais...).
- ✓ (A) Activité : il s'agit d'interroger la façon dont les tâches sont réalisées : postures adoptées, manipulations et déplacements réalisés, communications avec les collègues (verbales, gestuelles, visuelles), raisonnements mis en œuvre, coopérations, etc.
- ✓ (Ma) Matériel(s) : il s'agit des moyens matériels au sens large : moyens technologiques (équipement, outillage, système d'information, ...), matières premières, produits, processus techniques, énergies, etc.
- ✓ (Mi) Milieu : il s'agit de l'environnement dans lequel se déroule le travail :

- Environnement physique : espaces de travail et de circulation, ambiances (sonores, lumineuses, thermiques), vibrations, produits chimiques, etc.
- Cadre temporel : durée du travail, horaires, rythme de travail, cadences, etc.
- Environnement humain : équipes, hiérarchie, structure, interactions avec du public, etc.

Les résultats de l'observation sont consignés dans un outil de type « grille d'analyse » permettant de décrire de manière globale et exhaustive la situation de travail étudiée, chaque composante du travail pouvant être porteuse de danger et facteur de risques.

3) L'analyse des accidents

L'analyse est menée par l'ensemble des membres de la délégation (travail collégial) pour structurer les informations collectées et identifier les causes principales. Menée sur la base des éléments recueillis à l'étape précédente, elle peut cependant faire émerger des besoins d'informations complémentaires et donc nécessiter de nouvelles investigations documentaires ou de nouveaux entretiens. L'analyse servira ensuite de base pour l'élaboration de préconisations.

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour procéder à l'analyse des accidents. 3 méthodologies sont ici décrites et il revient à la délégation de choisir celle lui semblant la mieux appropriée.

a. L'arbre des causes¹

L'arbre des causes permet d'identifier visuellement l'enchaînement logique des faits ayant conduit à l'accident.

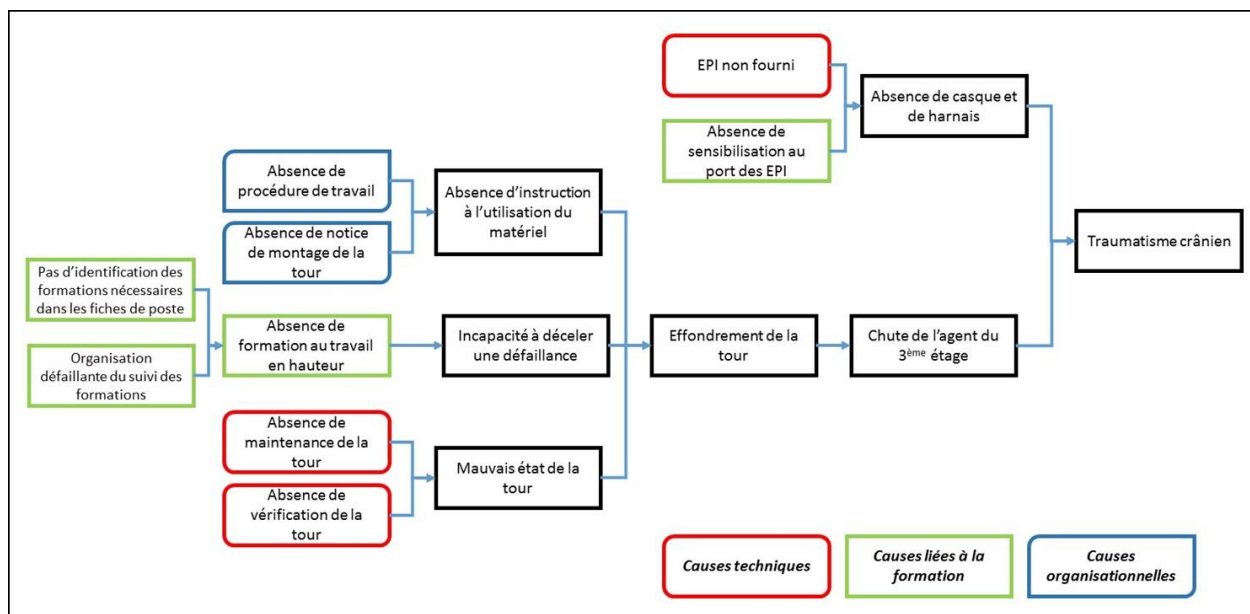
Cette méthode présente l'avantage de faciliter le travail ultérieur de recherche de mesures de prévention, en faisant apparaître explicitement les **causes racines** et les **causes secondaires** en jeu dans le mécanisme accidentel.

C'est une méthode qui explore tous les aspects techniques, organisationnels, humains et environnementaux pour rechercher les causes de l'accident.

Pour chaque cause trouvée, il s'agira de répondre à trois questions :

- ✓ Qu'a-t-il fallu pour que le fait apparaisse ?
- ✓ Le fait précédent a-t-il été nécessaire pour que le fait suivant apparaisse (pour supprimer toute information inutile) ?
- ✓ Le fait précédent était-il suffisant pour que le fait suivant apparaisse ?

¹ Vous pouvez également utilement consulter le document INRS ED 6163 : « L'analyse de l'accident du travail : La méthode de l'arbre des causes »



Exemple d'arbre des causes relatif à un accident du travail

b. Le diagramme d'Ishikawa

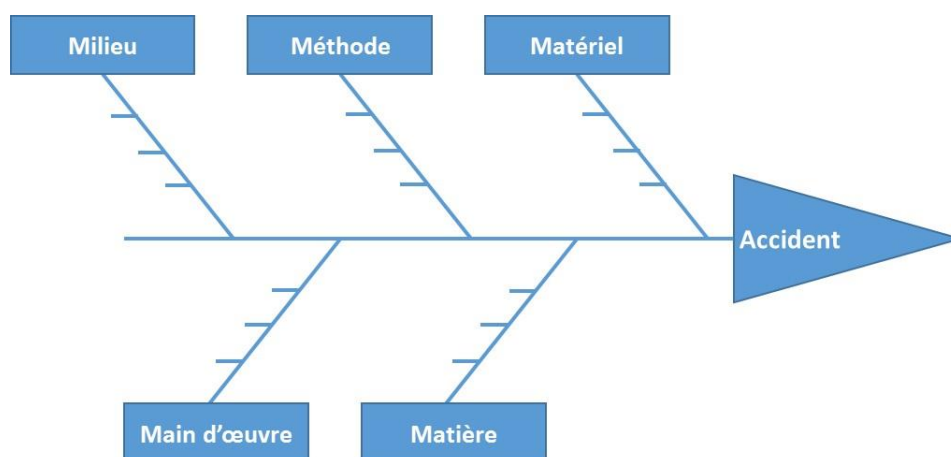
Le diagramme causes-effet est un outil schématisé simple qui, pour un « effet » (un défaut, une caractéristique, un phénomène...), tente d'identifier l'ensemble des facteurs potentiels pouvant l'affecter ou y avoir conduit.

Construire un diagramme causes-effet, c'est construire une arborescence qui, de l'effet à étudier (un accident ou les conséquences d'un accident dans le cas présent) va remonter dans toutes les causes possibles. Le diagramme causes-effet n'apporte pas directement de solutions mais permet néanmoins de bien poser le problème, d'identifier et de structurer l'ensemble des causes potentielles d'un problème pour ensuite identifier les causes certaines afin de trouver des solutions.

La délégation s'attachera dans ce cadre à identifier de façon exhaustive, parmi les 5 grandes familles de facteurs pouvant entrer en jeu dans le mécanisme accidentel, l'ensemble des données utiles à la compréhension des faits.

Les 5 grandes familles sont les suivantes :

- Milieu : contexte de travail, environnement, ambiances, ...
- Méthode : procédures, modes opératoires, consignes, ...
- Matériel : équipements de travail, équipements de protection, véhicules, ...
- Main d'œuvre : agent, collectif(s) de travail, prestataires, intervenants, formation, expérience, comportement, ...
- Matière : produits, fluides, ...



Structure type d'un diagramme d'Ishikawa

c. Le QQQCCP

La méthode dite du « QQQCCP » peut également être utilisée afin de lister l'ensemble des paramètres entrant potentiellement en jeu dans le mécanisme accidentel.

Qui ?	Description des personnes concernées, des parties prenantes, des intervenants	Qui est concerné ? Qui est intervenu (directement ou indirectement) ?
Quoi ?	Description de la problématique, de la tâche, de l'activité, de l'évènement	De quoi s'agit-il ? Que s'est-il passé ?
Où ?	Description des lieux	Où cela s'est-il produit ? Où cela se passe-t-il ? Sur quel poste ? Quelle machine ?
Quand ?	Description du moment, de la durée, de la fréquence	A quel moment ? Depuis quand ?
Comment ?	Description des méthodes, des modes opératoires, des manières	De quelle manière ? Dans quelles circonstances ?
Combien ?	Description des moyens, du matériel, des équipements	Quel coût ? Quels moyens ? Quelles ressources ?
Pourquoi ?	Description des raisons, des causes, des objectifs	Dans quel but ? Quelle finalité ?

d. Les accidents mettant en jeu des troubles psychosociaux

Dans le cas particulier de troubles psychosociaux faisant l'objet d'une déclaration en accident de service ou de travail, une approche spécifique doit être privilégiée.

Il s'agira notamment d'interroger plus spécifiquement et en détails l'organisation du travail au sein de la structure de l'agent.

Pour ce faire, une analyse sera effectuée sur les écarts entre le travail réel et la fiche de poste, sur la charge de travail et sa répartition dans le temps, sur les objectifs assignés, sur l'autonomie et les marges de manœuvre, sur les interactions avec les collègues, la hiérarchie et les services externes, mais également sur la formation de l'agent et les outils de travail à sa disposition. Les aspects qualitatifs et quantitatifs seront étudiés.

La collecte des données nécessaires à l'analyse s'effectue notamment au travers d'entretiens² avec les acteurs de la sphère professionnelle de l'agent. La liste des personnes à interroger dans ce cadre est établie par la délégation. Aucune contrainte ne doit être exercée sur un agent pour être entendu par la délégation d'enquête, de même qu'aucune sanction d'aucune sorte ne peut être prise à l'encontre d'un agent refusant d'être entendu par la délégation. Des témoignages spontanés, par l'intermédiaire d'un entretien ou par écrit, pourront également être pris en compte.

Dans sa démarche, la délégation s'attache à établir une chronologie des faits (pouvant remonter à plusieurs années en arrière) et du parcours professionnel de l'agent, et à interroger, à l'aide d'une grille d'entretien³ établie en collégialité, les aspects suivants :

- Les exigences du travail (quantité de travail, complexité des tâches, pression temporelle, ...)
- Les exigences émotionnelles
- L'autonomie de l'agent dans son travail et ses marges de manœuvre procédurales et organisationnelles
- Les rapports sociaux et la reconnaissance au travail
- Les conflits de valeur
- L'insécurité socio-économique de la situation de travail

Une synthèse est ensuite établie, mettant en évidence les éléments qui semblent prépondérants dans le mécanisme accidentel, sur la base de laquelle la délégation formule des préconisations.

La méthode situation-problème⁴ développée par l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) pourra également être utilisée dans le cadre de tels événements. Une formation spécifique à la méthode pourra alors être organisée.

² Cf. Annexe 2 - Fiche pratique : conduire un entretien

³ Cf. Annexe 3 - Exemple de trame pour constituer les grilles d'entretiens

⁴ [Comment analyser le travail avec la méthode « situation-problème », ANACT](#)

Les suites à donner à l'enquête du CHSCT

1) L'identification des mesures à prendre

Une fois l'ensemble des faits connus et sur la base de l'analyse des faits générateurs réalisée selon la méthode choisie par la délégation, la recherche de mesures de prévention envisageables doit être conduite en groupe pluridisciplinaire, intégrant notamment les personnes concernées par la situation de travail et les services supports (services techniques, services des bâtiments, service formation, ...), afin de vérifier l'adéquation des propositions avec l'activité et les besoins réels. Ces propositions peuvent avoir trait au matériel, à l'organisation du travail, à la formation, etc.

Le choix des mesures de prévention doit s'appuyer sur les 9 principes généraux de prévention définis à l'article L.4121-2 du Code du Travail. Ces principes, dont l'ordre est hiérarchisé, sont les suivants :

- Éviter les risques (supprimer le danger ou l'exposition au danger) ;
- Évaluer les risques ;
- Combattre les risques à la source (intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements ou des modes opératoires) ;
- Adapter le travail à l'Homme ;
- Tenir compte de l'évolution de la technique ;
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins ;
- Planifier la prévention en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement ;
- Donner la priorité aux mesures de protection collective ;
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs ;

Les différentes mesures qui seront envisagées devront être évaluées au regard de différents critères, afin de les hiérarchiser et le cas échéant de prioriser leur mise en œuvre (en distinguant notamment les mesures à mettre en œuvre immédiatement de celles à mettre en œuvre à moyen et long terme).

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** : pour éviter la survenue d'un risque, 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
- Pérennité 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

Ces mesures, qui seront retranscrites dans un plan d'actions précisant notamment, pour chacune d'entre elles, le(s) responsable(s) de leur réalisation, leur délai de mise en œuvre et les moyens financiers à mobiliser, nécessitent ensuite un suivi et une vérification de leur efficacité (voir ci-après).

2) La présentation en CHSCT et le suivi des préconisations

L'article 53 du décret n°82-453 dispose que « Le comité est informé des conclusions de chaque enquête et des suites qui leur sont données. ». En pratique, le rapport d'enquête (voir en annexe le contenu type d'un rapport d'enquête) établi par la délégation et comportant des préconisations en matière de prévention est remis au président du CHSCT puis celui-ci est présenté et débattu lors d'une réunion de l'instance. Le comité peut, par la procédure de délibération prévue à l'article 72 du décret n°82-453, proposer des mesures supplémentaires ou une modification de la hiérarchisation des mesures à engager.

Le choix des propositions qui seront mises en œuvre relève du chef de service⁵.

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.

Conformément à l'article 77 du décret n°82-453, le président du CHSCT doit, dans un délai de deux mois, informer par une communication écrite les membres du comité des suites données aux propositions et avis émis par le comité.

Lors des réunions suivantes, un suivi régulier est à organiser afin d'informer le CHSCT des suites données aux préconisations issues de la démarche d'enquête et d'évaluer l'efficacité dans le temps des mesures prises.

⁵ Note du 10 mai 2019 du secrétaire général du Ministère de la culture relative à la désignation des chefs de service au sens du décret n°82-453 modifié

3) Capitalisation des données issues de l'enquête

A l'issue de l'enquête et au regard des informations collectées, une mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) doit être réalisée. Les mesures de prévention retenues alimenteront le programme de prévention de la structure.

Lorsque des risques nouveaux ou des situations dangereuses non identifiées au préalable ont été mis en lumière par l'enquête, la délégation veillera à préconiser l'organisation d'une formation complémentaire à la sécurité de l'ensemble des agents concernés.

ANNEXE 1 – Définition de l'accident de service⁶

Article 21 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983

« II.- Est présumé imputable au service tout accident survenu à un fonctionnaire, quelle qu'en soit la cause, dans le temps et le lieu du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice par le fonctionnaire de ses fonctions ou d'une activité qui en constitue le prolongement normal, en l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant l'accident du service. »

De manière générale, un accident correspond à l'apparition d'un événement soudain qui entraîne une atteinte à l'état de santé de la victime. Il se caractérise essentiellement par trois critères :

- ✓ l'évènement, un fait déterminé qu'il est possible de décrire et de dater ;
- ✓ le caractère soudain de cet évènement, qui a lieu dans un court laps de temps ;
- ✓ l'atteinte à l'état de santé de l'agent.

Pour être reconnu comme accident de service, un accident doit remplir certains critères.

a) Accident survenu dans le temps et le lieu du service

La notion d'accident de service s'applique à tout accident survenu **dans le temps de travail** de l'agent et **au sein de son service d'affectation**.

Lorsque ces conditions sont réunies, le principe de **présomption d'imputabilité au service** de l'accident trouve à s'appliquer et l'agent n'a pas à apporter la preuve du lien de causalité entre l'accident et le service. Il lui suffit d'établir la matérialité de l'accident, à savoir : sa survenue aux lieux et au temps du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice des fonctions ainsi que ses conséquences sur son état de santé.

b) Accident survenu lors d'une activité constituant le prolongement normal des fonctions

La notion d'accident de service et le régime de présomption d'imputabilité au service qui s'y rattache s'appliquent également aux accidents survenus en dehors du temps ou du lieu de service, si l'activité exercée par le fonctionnaire au moment de l'accident **relève des fonctions qu'il est appelé à exercer ou en constitue un prolongement normal** (par exemple, accident survenant sur le lieu de restauration de l'établissement).

Il s'agit notamment des accidents survenus lorsque l'agent est en **formation** ou en **réunion** en dehors de son service d'affectation ou lorsqu'il se trouve en **mission** pour le compte de l'administration.

⁶ Guide pratique des procédures Accidents de service - Maladies professionnelles ; DGAFP ; Edition 2019

Méthodologie de l'enquête du CHSCT en cas d'accident de service ou de travail – Ministère de la culture

Il s'agit également des accidents survenus aux représentants syndicaux lors de l'exercice d'une **activité syndicale** dans le cadre d'un mandat.

c) Cas particulier du télétravail

Les agents exerçant leurs fonctions en télétravail bénéficient des mêmes droits et obligations que les agents exerçant sur leur lieu d'affectation.

Les accidents survenus en situation de télétravail **relèvent des accidents de service** sous réserve qu'ils aient eu lieu dans le temps de télétravail, pendant les heures de télétravail et dans le cadre des fonctions exercées par l'agent en télétravail.

Le cas particulier des accidents de trajet

Article 21 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983

« III.- Est reconnu imputable au service, lorsque le fonctionnaire ou ses ayants droit en apportent la preuve ou lorsque l'enquête permet à l'autorité administrative de disposer des éléments suffisants, l'accident de trajet dont est victime le fonctionnaire qui se produit **sur le parcours habituel entre le lieu où s'accomplit son service et sa résidence ou son lieu de restauration** et pendant la durée normale pour l'effectuer, sauf si un fait personnel du fonctionnaire ou toute autre circonstance particulière étrangère notamment aux nécessités de la vie courante est de nature à détacher l'accident du service. »

Les accidents de trajet ne sont pas visés par l'article 53 du décret 82-453 modifié relatif aux enquêtes du CHSCT.

ANNEXE 2 – 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 3 – Exemple de trame pour constituer les grilles d’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) ➤ Etre en porte à faux entre le public et la hiérarchie
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 4 - Contenu type d'un rapport de de la délégation d'enquête du CHSCT

1) Informations relatives à l'évènement

Type d'accident (*accident grave, accident mortel, accidents répétés*) :

Date :

Lieu :

2) Déroulement de l'enquête

Composition de la délégation

Méthodologie retenue

Calendrier des travaux de la délégation

3) Description de l'évènement

Description chronologique détaillée des faits et de leurs conséquences pour la/les victime(s)

4) Informations relatives à la ou aux victime(s)

Nom/Prénom/Age

Parcours professionnel

Formations professionnelles (*en lien avec l'activité exercée au moment de l'accident*)

Informations relatives au suivi médical de l'agent

5) Données recueillies

Présentation détaillée de l'ensemble des données récoltées relatives à l'activité de l'agent (*rythmes de travail/repos, tâches, charges de travail, ...*), aux modes opératoires (*procédures, consignes, méthodes de travail, cadences, délais, ...*), aux matériels et produits utilisés (*propriétés, caractéristiques, réglementations spécifiques, ...*), à l'environnement de travail (*géographie, ambiances physiques, activité environnante, ...*), etc.

6) Analyse des causes

Présentation de l'analyse de l'accident (*le cas échéant via un arbre des causes, un diagramme d'Ishikawa, ...*) et identification des causes apparaissant comme déterminantes.

7) Analyse et évaluation des facteurs de risques professionnels (pour les accidents mettant en jeu des troubles psychosociaux)

- *Intensité du travail et temps de travail*
- *Exigences émotionnelles*
- *Autonomie*
- *Rapports sociaux au travail*
- *Conflits de valeur*
- *Insécurité socio-économique de la situation de travail*
- *Autres éléments utiles aux travaux de la délégation d'enquête*

8) Préconisations de la délégation

Présentation détaillée des actions de prévention préconisées par la délégation. Elles peuvent être catégorisées au regard des causes identifiées et/ou des données issues de l'enquête (main d'œuvre, matériel, méthodes, matière, milieu).

Il est nécessaire de hiérarchiser les mesures préconisées, au regard notamment des critères proposés au chapitre IV.1.