

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE PROMOTION INTERNE
D'INGÉNIEUR TERRITORIAL**

SESSION 2024

ÉPREUVE DE PROJET OU D'ÉTUDE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

L'établissement d'un projet ou étude portant sur l'une des options, choisie par le candidat lors de son inscription.

Durée : 4 heures
Coefficient : 5

SPÉCIALITÉ : PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES

OPTION : SÉCURITÉ DU TRAVAIL

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 47 pages.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

- ♦ Vous répondrez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en indiquant impérativement leur numéro.
- ♦ Vous répondrez aux questions à l'aide des documents et de vos connaissances.
- ♦ Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

Vous êtes ingénieur territorial, responsable du service prévention et santé au travail (SPST) à la direction des ressources humaines de la métropole Ingéméto (365 000 habitants - 5 200 agents).

Le directeur général des services (DGS) a fait procéder, peu de temps après son arrivée, à un audit interne (annexe A) sur l'organisation et le fonctionnement de la prévention et de la santé au travail dans les services de la métropole. Cela fait suite à un accident du travail mortel d'un agent dans le service de propreté urbaine, à l'augmentation globale des accidents du travail et au bilan après une première année de fonctionnement de la cellule d'alerte.

Il souhaite donc se saisir de la question de la politique de prévention et de santé au travail et vous demande de lui faire des propositions d'actions dans différents domaines concernés.

Question 1 (3 points)

Le tragique accident et l'audit évoqués précédemment mettent en évidence des problèmes en termes de traitement des accidents du travail dans les services de la métropole. Vous proposerez des pistes pour améliorer l'analyse et le traitement des accidents de travail, et ainsi les éviter.

Question 2 (6 points)

Le DGS vous demande de rédiger une note à son attention lui proposant, sur la base des constats dressés (annexe A), un plan d'actions pour améliorer l'organisation de la prévention de la santé et de la sécurité au travail dans les services d'Ingéméto.

Question 3 (3 points)

Le bilan de la première année de fonctionnement de la cellule d'alerte met en avant un nombre restreint de signalements entrant dans son champ de compétence. Cependant de nombreux signalements concernant la souffrance au travail sont également arrivés par ce canal. Cette situation questionne le périmètre de compétences de la cellule et son fonctionnement.

Fort de ce constat, le DGS vous demande de proposer des pistes pour faire évoluer la cellule en intégrant notamment la saisine possible par les agents de ce dispositif pour des situations de souffrance du travail.

Question 4 (5 points)

Les différents indicateurs disponibles (accidents du travail notamment), l'évaluation des risques professionnels et le bilan de la première année de fonctionnement de la cellule d'alerte mettent en évidence une concentration des problèmes au sein de la direction de la propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets (DPUCVD, cf. annexe D). Ainsi, des actions ciblées sont attendues pour répondre aux problèmes identifiés dans cette direction.

- a) Le document unique d'évaluation des risques professionnels dans les différents services de cette direction et le bilan de la première année de fonctionnement de la cellule d'alerte pointent des risques psychosociaux ; vous proposerez des pistes d'actions pour les réduire. (3 points)

- b) Certains risques physiques récurrents identifiés au sein de la DPUCVD conduisent à envisager des actions ciblées sur l'activité physique inhérente à certaines fonctions. Vous élaborerez des propositions concrètes de mise en œuvre de cette stratégie. (2 points)

Question 5 (3 points)

Au regard de la situation constatée au sein de la DPUCVD, le DGS souhaite intégrer progressivement le sport au travail dans l'ensemble des services de la métropole. Il vous demande de lui proposer une démarche pour répondre à cet objectif.

Liste des documents :

- Document 1 :** « La prévention des risques professionnels » - *Ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques* - 24 janvier 2023 - 2 pages
- Document 2 :** « Après la loi de transformation de la fonction publique, bilan des signalements des actes de violence » - Christine Cathiard - *La gazette des communes, des départements, des régions* - 22 décembre 2022 - 2 pages
- Document 3 :** « Dossier. Agir après un accident du travail » (extraits) - *Travail & sécurité n°851* - septembre 2023 - 8 pages
- Document 4 :** « Accidents du travail et maladies professionnelles : les chiffres clés 2021 » - *inrs.fr* - 25 novembre 2022 - 2 pages
- Document 5 :** « Décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique » - *Legifrance* - 2 pages
- Document 6 :** « Collectivités : la pratique du sport-santé pour repenser le rapport au travail » - *Maire info* - 19 juillet 2022 - 2 pages
- Document 7 :** « Les risques psychosociaux - Les dirigeants en première ligne d'une démarche efficace » - *Travail & sécurité n°841* - octobre 2022 - 2 pages
- Document 8 :** « Comprendre. Les RPS, de quoi parle-t-on ? » - *santetravail-fp.fr* - consulté en décembre 2023 - 5 pages
- Document 9 :** « Communiqué de presse. Faire du sport en milieu professionnel un levier stratégique du développement de l'activité physique et sportive » - *sports.gouv.fr* - 12 juin 2023 - 3 pages
- Document 10 :** « Risques psychosociaux (RPS). Ce qu'il faut retenir » - *INRS* - 2023 - 3 pages

Liste des annexes :

- Annexe A :** « La prévention et la santé au travail dans les services d'Ingéméto - Audit interne réalisé par le service audits de la direction accompagnement humain, innovations et audits » - 9 pages
- Annexe B :** « Métropole d'Ingéméto - Organigramme général simplifié » - 1 page
- Annexe C :** « Direction des ressources Humaines - Organigramme simplifié des missions » - 1 page
- Annexe D :** « Direction de la propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets (DPUCVD) - Organigramme simplifié » - 1 page

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Dans un souci environnemental, les impressions en noir et blanc sont privilégiées. Les détails non perceptibles du fait de ce choix reprographique ne sont pas nécessaires à la compréhension du sujet, et n'empêchent pas son traitement.



La prévention des risques professionnels

Autres pages | Publié le 03 octobre 2022 | Mis à jour le 24 janvier 2023

Qu'appelle-t-on les risques professionnels ? Comment peut-on les prévenir ? Les principes fondamentaux et valeurs essentielles à connaître.

Qu'est-ce qu'un risque professionnel ?

Dans le domaine de la prévention, on distingue les termes « danger » et « risque ».

Les dangers

L'INRS définit le danger comme « la propriété intrinsèque d'un produit, d'un équipement, d'une situation susceptible de causer un dommage à l'intégrité mentale ou physique du salarié. »

Les risques

Les risques professionnels peuvent se définir comme : « *l'éventualité d'une rencontre entre l'homme et un danger auquel il est exposé. Deux composantes caractérisent le risque :*

- *La probabilité de la survenance d'un dommage lié à la fréquence d'exposition et/ou la durée d'exposition au danger et la probabilité d'apparition du phénomène dangereux ;*
- *La gravité du dommage. » (source INRS)*

La prévention des risques professionnels constitue une obligation légale et réglementaire

Conformément aux dispositions du code du travail applicables à la fonction publique (articles L. 4121-1 et L. 4121-2) et aux dispositions du décret du 28 mai 1982, l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

La prévention des risques professionnels recouvre l'ensemble des dispositions ou des mesures prises ou prévues à tous les stades de l'activité en vue d'éviter ou de diminuer les risques professionnels.

La démarche de prévention des risques professionnels s'appuie sur le document unique de prévention des risques professionnels.

Il existe trois niveaux de prévention

- **La prévention primaire des risques professionnels** consiste à combattre le risque à sa source. Elle est centrée sur le travail et son organisation et renvoie à une prévention collective des risques. Elle passe par la prise en compte de l'ensemble des facteurs de risques dans les situations de travail. Elle se traduit par une évaluation des risques, un diagnostic approfondi et un plan d'actions. Cette approche est à privilégier car elle est la plus efficace à long terme, tant du point de vue de la santé des agents que de la qualité du service public. Sa mise en œuvre par l'employeur est nécessaire pour satisfaire à ses obligations réglementaires.
- **La prévention secondaire des risques professionnels** consiste à conduire des actions de dépistage et de suivi, sur le plan individuel et collectif, en particulier par la médecine de prévention afin de détecter le plus précocement possible l'apparition de troubles permettant d'agir sur les facteurs de risques et d'y faire face.
- **La prévention tertiaire des risques professionnels** correspond, quand un dommage a eu lieu, aux actions destinées à en limiter les conséquences et à favoriser le maintien dans l'emploi.

La démarche de prévention doit, pour être efficace, intervenir dans ces trois champs de manière complémentaire.

Les 9 principes généraux de la prévention

1. Éviter les risques ;
2. Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
3. Combattre les risques à la source ;
4. Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
5. Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
7. Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L1152-1 et L1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L1142-2-1 ;
8. Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
9. Donner les instructions appropriées aux agents.

Après la loi de transformation de la fonction publique, bilan des signalements des actes de violence

Publié le 22/12/2022 • Par [Christine Cathiard](#) • dans : [France](#)



©motortion - stock.adobe.com

Quels sont les impacts de la loi de transformation de la fonction publique dans les collectivités, trois ans après le vote de cette loi ? La Fédération nationale des centres de gestion (FNCDG), France urbaine, Intercommunalités de France et Départements de France mesurent ses impacts à travers une enquête conduite auprès de près de 2200 collectivités. Cinquième et dernier volet de notre exploration : le signalement des actes de violence.

L'article L 135-6 du Code général de la fonction publique prévoit que les collectivités et établissements mettent en place un dispositif de signalement qui a pour objet de recueillir les signalements des agents qui s'estiment victimes d'atteintes volontaires à leur intégrité physique, d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation et de les orienter vers les autorités compétentes en matière d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes et de traitement des faits signalés.

Seul un peu plus d'un tiers des collectivités répondantes (34,9%) a mis en place le dispositif de signalement des violences, des discriminations, des agissements sexistes, des harcèlements.

Cette faible part de mise en œuvre du dispositif s'explique vraisemblablement par une procédure qui peut apparaître complexe.

Plusieurs procédures

En effet il existe en trois procédures distinctes :

- La procédure de recueil des signalements effectués par les agents s'estimant victimes ou témoins d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel ou d'agissements sexistes, d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation
- La procédure d'orientation des agents s'estimant victimes d'atteintes volontaires à leur intégrité physique, d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation vers les services et professionnels compétents chargés de leur accompagnement et de leur soutien
- La procédure d'orientation des agents s'estimant victimes ou témoins d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation vers les autorités compétentes pour prendre toute mesure de protection fonctionnelle appropriée et assurer le traitement des faits signalés, notamment par la réalisation d'une enquête administrative.

Cette nouvelle obligation impose aux collectivités également de définir le mode de traitement de ces signalements. Ce traitement nécessite des ressources dont les répondants ne disposent pas en interne.

Un peu plus d'un tiers des répondants a institué le dispositif en interne. Il s'agit principalement de départements, de métropoles et de collectivités ou d'intercommunalités de plus de 40 000 habitants. Seuls 13 répondants évoquent une mutualisation intercommunale. 133 collectivités ou établissements répondants indiquent avoir recueilli au moins un signalement depuis la mise en œuvre du dispositif.

DOCUMENT 3
DOSSIER
AGIR APRES UN ACCIDENT DU TRAVAIL
(extraits)

Comprendre ce qu'il s'est passé pour agir et faire en sorte que ça ne se reproduise pas. L'analyse d'un accident du travail, pour en déterminer les causes profondes, est une étape-clé pour la prévention. Elle permet de faire ressortir certains dysfonctionnements ou manquements et d'y apporter une réponse adaptée. Sans oublier une mise à jour de l'évaluation des risques professionnels et donc du document unique.

Objectif : plus jamais ça

UN OUVRIER qui chute d'un échafaudage, un technicien de maintenance dont le bras est entraîné dans le mécanisme d'une machine, une auxiliaire de vie sociale victime d'une agression... Les accidents du travail (AT) n'épargnent personne et peuvent être révélateurs de dysfonctionnements profonds, qu'ils soient d'ordre organisationnel ou technique. En 2021, l'Assurance maladie-risques professionnels a dénombré 604 565 AT chez les salariés du régime général, soit une baisse de 7,8% par rapport à 2019¹. C'est évidemment encore trop. En France, un AT sur deux est lié aux manutentions manuelles, un tiers aux chutes de plain-pied (17%) ou de hauteur (12%), et 9% à l'utilisation d'outillage à main.

La même année, l'Assurance maladie a comptabilisé 645 décès liés au travail, dont 56% consécutifs à un « malaise » et 12% dans le cadre d'un accident de la route en mission. Le phénomène est d'ampleur et, comme le rappelle Matthieu Lépine, auteur de *L'Hécatombe invisible, Enquête sur les morts au travail* (éditions Seuil), qui recense quotidiennement les accidents du travail mortels sur un compte X (ex-Twitter) dédié, il n'existe aucune statistique globale intégrant les salariés du monde agricole, les indépendants, les travailleurs détachés et ceux de la fonction publique.

Pour la première fois, un Plan pour la prévention des accidents du travail graves et mortels a été lancé pour la période 2022-2025. Coconstruit par l'État, les partenaires sociaux, la Sécurité sociale et les organismes de prévention, il fixe une feuille de route, avec des actions ciblant les publics les plus exposés (jeunes, nouveaux embauchés, intérimaires, travail-



leurs indépendants ou détachés...), les TPE/PME – disposant souvent de peu de ressources consacrées à la prévention –, ainsi que certains risques tels que le risque routier, les chutes de hauteur ou encore les risques liés à l'utilisation de certaines machines. Si la durée moyenne d'un arrêt après un AT est de 58 jours, elle passe à 73 jours dans le cas d'une chute et 83 jours spécifiquement pour les chutes de hauteur, minoritaires en nombre mais fréquentes dans les secteurs du transport et de la construction notamment.

Ne pas tarder pour réagir

Les entreprises rencontrées pour ce dossier, quand elles ont vécu un accident grave, évoquent toutes un traumatisme collectif. Dans ces moments de choc, il est pourtant impératif d'agir. L'analyse des accidents du travail est indispensable pour en identifier les causes, toujours multiples, et mettre en place des actions correctives. « Un AT est un événement qui survient par le fait ou à >>>

ACCIDENTS EN LIEN AVEC LES RPS : DE QUOI PARLE-T-ON ?

En 2021, 10 662 affections psychiques ont été prises en charge en AT, principalement dans le secteur médicosocial, le transport de personnes, le commerce de détail. « Un accident en lien avec les risques psychosociaux (RPS) peut, par exemple, être une agression verbale ou physique par des usagers, une très vive altercation entre collègues ou encore une situation particulièrement offensante ou humiliante donnant lieu à une atteinte à la santé de type état de stress post-traumatique ou dépression relationnelle, évoque Valérie Langevin, experte d'assistance-conseil en prévention des RPS à l'INRS. On peut également citer les malaises en lien avec les RPS, ainsi que les suicides ou tentatives de suicide. » « La présomption d'AT est retenue lorsqu'un malaise survient pendant le temps et sur le lieu de travail, indique Sandrine Koenig, psychologue du travail à la Carsat Midi-Pyrénées. Malgré tout, on voit peu de cas de reconnaissance d'AT en lien avec les RPS. Quel que soit l'accident (acte suicidaire, malaise, violence...), la survenue d'un tel événement devrait systématiquement être l'occasion de s'interroger sur les dimensions du travail et d'entreprendre une démarche d'analyse. » Car certains déterminants professionnels peuvent être en cause.

En savoir plus : Démarche paritaire du CSE concernant les suicides ou les tentatives de suicide, brochure ED 6125, INRS. À télécharger sur www.inrs.fr.

l'occasion du travail et qui conduit à des atteintes à la santé physique ou mentale, synthétise Julie Dréano, responsable d'études à l'INRS. Pour éviter qu'un autre accident ayant les mêmes causes et peut-être des conséquences encore plus graves ne se produise, il faut prendre le temps de s'interroger collectivement sur ce qu'il s'est passé, de mieux comprendre le travail réel sans interprétation ni recherche de responsabilité, et d'en tirer les enseignements pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise. »

La démarche d'analyse d'un AT² est de la responsabilité de l'employeur et fait également partie des missions du CSE, pour les entreprises qui en sont dotées. Pour mener à bien cette analyse, il est conseillé de la décomposer en sept étapes une fois l'employeur informé : la déclaration de l'AT; la constitution d'un groupe d'ana-



© Vincent Nguyen pour l'INRS/2023

Drouhin, producteur de vins à Beaune.

La composition du groupe de travail pluricompétent chargé de l'analyse de l'AT va différer d'une entreprise à l'autre, selon sa taille, la nature de l'accident et sa gravité. Ce groupe aura pour mission de recueillir les faits le plus tôt possible, pour éviter la déperdition d'informations, puis de les

La durée moyenne d'un arrêt après un accident du travail est de 58 jours. Elle passe à 83 jours pour les chutes de hauteur, fréquentes dans les secteurs du transport et de la construction notamment.

techniques, organisationnelles, opérationnelles ou formatives qui ont directement généré l'accident (causes directes) ou qui y ont contribué et peuvent être plus lointaines (causes profondes), explique Anne-Sophie Valladeau, experte d'assistance-conseil à l'INRS. *Quelle que soit la méthode choisie, l'objectif est d'agir. »*

Pour cela, le groupe de travail propose à l'employeur ce qu'il juge le plus adapté pour corriger les événements qui ont conduit à l'accident et ainsi prévenir la survenue d'un nouvel accident. Un plan d'action, dont il faut assurer la traçabilité et le suivi, est mis en œuvre. *« Cela permet d'alimenter l'évaluation des risques et de mettre à jour le document unique, notamment si les causes à l'origine d'un accident ou même d'un presque accident n'avaient pas été identifiées au préalable »*, poursuit Anne-Sophie Valladeau.

Enfin, parler de ce qu'il s'est passé est indispensable. *« Il faut entrer dans une dynamique d'action et de discours : former, informer, impliquer les agents, surtout dans nos métiers où l'encadrement n'est pas présent lors des missions »*, souligne Sylvie Andron, directrice des services chez Objectif Émergence, association d'aide à domicile de Montpellier. Communiquer sur les suites données permet aussi une meilleure acceptation des actions mises en œuvre. Celles-ci devront être suivies dans le temps afin de vérifier que les résultats obtenus sont conformes aux attentes. ■ **G. B.**

1. L'année 2020, marquée par un recours massif au télétravail et au chômage partiel, ne peut être prise en référence.

2. Cette analyse est obligatoire dans le cas d'un AT grave ou répété (même poste, même fonction).

« L'analyse des accidents du travail est indispensable pour en identifier les causes, toujours multiples, et mettre en place des actions correctives. »

lyse; le recueil d'informations sur l'accident et l'identification des faits; la détermination des causes; le choix des actions correctives et la formalisation d'un plan d'action; le retour d'expérience et la communication; et, enfin, le suivi et l'évaluation des actions mises en œuvre.

Dans les 24 heures qui suivent un accident, la victime doit informer son employeur qui a alors 48 heures pour déclarer l'AT à la Caisse primaire d'assurance maladie. Il est conseillé de mettre en place dans l'entreprise une procédure de remontée des accidents connue de tous. *« Nous étendons depuis cette année notre culture de la remontée aux presque accidents, qui constituent des alertes. Leur analyse permet de travailler plus en amont sur l'amélioration des dysfonctionnements »*, évoque Sara Barkaoui, responsable QHSE (qualité, hygiène, sécurité, environnement) de la Maison Joseph

analyser. Il peut s'appuyer sur différentes techniques ou méthodes: celle de l'arbre des causes (combinant questionnement des faits et représentation graphique), la méthode des 5 pourquoi, le diagramme d'Ishikawa... *« La méthode de l'arbre des causes va interroger en profondeur les composantes*

+ d'infos, des podcasts, des vidéos... à retrouver sur www.travail-et-securite.fr

En savoir plus

- ANALYSER les accidents du travail et agir en prévention, brochure ED 6481, INRS
- LA MÉTHODE de l'arbre des causes, brochure ED 6163, INRS
- POURQUOI et comment analyser les accidents du travail, dépliant ED 6491, INRS
- « ANALYSE des accidents du travail : pourquoi et comment les analyser ? », webinar réalisé par l'INRS
- « AGIR SUITE à un accident du travail », outil en ligne d'aide à l'analyse des causes d'un accident du travail et à la mise en place de mesures correctives à destination des entreprises de moins de 50 salariés, Outil 82, INRS.

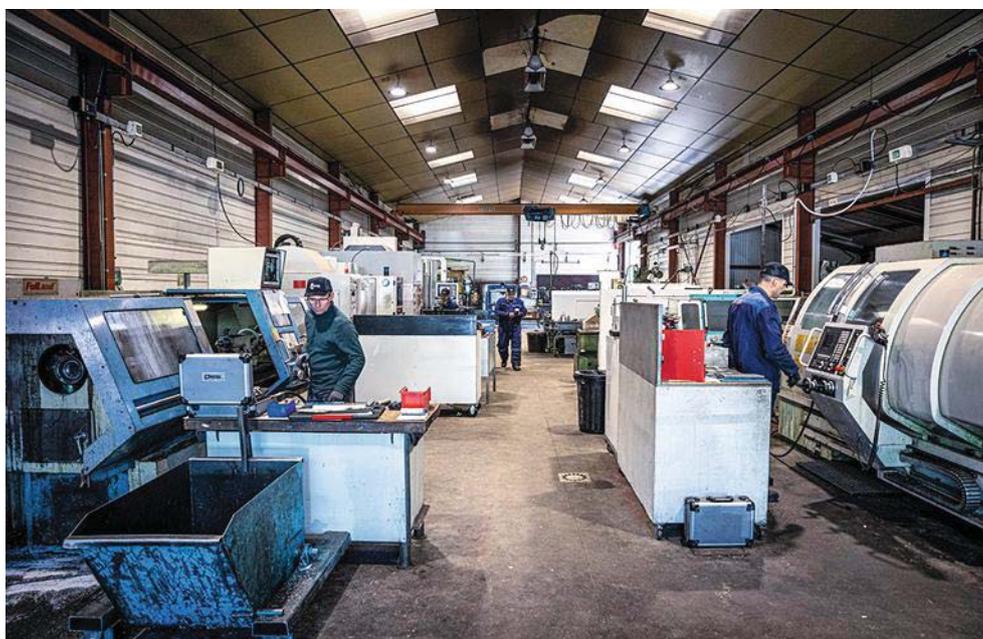
Toutes ces références sont disponibles librement sur www.inrs.fr

Un accident grave, et tout est à reconstruire

Usinage de pièces, mécano-soudure, réparation mécanique ou encore dépannage sur site... À Villeneuve-d'Olmes, en Ariège, Cuxac et fils propose une palette de solutions de maintenance industrielle. Il y a deux ans, cette petite entreprise a été confrontée à un accident grave dans un atelier. D'abord sous le choc, elle a rapidement engagé un travail de fond sur la prévention.

« **HIER, UN GARS** s'est fait mal en retirant un copeau métallique coincé dans une machine. Le gant anti-coupure n'a pas tenu et il s'est blessé à l'index. » L'accident qui nous est ainsi conté est resté sans gravité. Néanmoins, un comité de pilotage a immédiatement pris en charge l'analyse: photos, recueil des faits, arbre des causes... « Nous le faisons désormais pour le moindre incident. Ici, ça a donné l'occasion de rappeler que, dans cette situation, une pince multiprise doit impérativement être utilisée. Le gant ne suffit pas », affirme Damien Lagarde, chargé d'affaires et préparateur de chantier chez Cuxac et fils. À Villeneuve-d'Olmes, en Ariège, l'entreprise est spécialisée dans les travaux de mécanique générale.

Usinage de pièces, mécano-soudure, réparation mécanique, conseil et assistance, dépannage... Elle répond aux besoins de clients issus de différents secteurs d'activité tels que l'énergie, le bois, le textile, la sidérurgie, l'agriculture, le bâtiment... Créée en 1963 par Léon Cuxac dans une région de tradition industrielle textile, elle a progressivement diversifié son offre à partir des années 1990.



© Vincent Nguyen pour l'INRS/2023

📖 À la suite d'un accident grave survenu dans l'entreprise, un diagnostic de l'ensemble du parc machines a été réalisé et des réaménagements ont eu lieu.

Mais c'est un peu plus tard que le petit-fils du fondateur et actuel dirigeant, Mathieu Cuxac, fait entrer l'entreprise dans une nouvelle ère: agrandissements, création d'un bureau d'études, achat de matériel plus performant puis arrivée des premières machines à commande numérique en 2012.

« Après le déclin du textile, il a fallu se réinventer, même si les plus anciens ont montré quelques réticences au départ, explique-t-il. En matière de sécurité, il y avait beaucoup à faire. La réglementation évolue et, quand on est à la tête d'une entreprise de quinze personnes, on ne sait pas toujours

DAMIEN LAGARDE, chargé d'affaires de Cuxac et fils

« Venant d'un grand groupe de métallurgie, j'ai voulu importer un peu de culture sécurité dans l'établissement. Nous avons notamment agi sur la sécurité des interventions chez le client. Des opérations de soudage, du meulage, des travaux en hauteur ne peuvent se faire que dans le cadre de plans de prévention, avec un mode opératoire établi. Certains de nos clients avaient besoin d'y être sensibilisés, je suis donc allé à leur rencontre. L'idée était de leur faire prendre conscience des risques

et de les amener à respecter leurs obligations. Ça veut dire parfois se remettre en cause. On y arrive, avec le temps... Comme nous l'avons fait en interne, que ce soit sur le rangement de l'atelier ou le port obligatoire de la casquette coquée, au sujet duquel il a fallu quelques mois pour obtenir l'adhésion de tous. La sécurité implique souvent de la pédagogie et de la répétition. »

vers qui se tourner. Le document unique d'évaluation des risques était réalisé, mais les avancées se faisaient au coup par coup et prenaient parfois du temps. » Et puis il y a eu l'accident.

« Un moment terrible humainement »

Personne ne l'a oublié. La victime avait à peine terminé son apprentissage dans l'entreprise. Le jour du drame, elle décide de nettoyer une pièce métallique de 1 700 mm à l'aide de toile sur un tour horizontal qui n'est pas destiné à cet usage. Pendant l'opération, la bande de toilage accroche son gant de protection. Le bras du salarié est emporté et, lorsqu'il tente de freiner l'axe en rotation avec sa seconde main, celle-ci est accrochée à son tour. Un collègue à proximité déclenche l'arrêt d'urgence, mais la scène laisse tout le monde sous le choc. Fracture ouverte, bras cassés, épaule déboîtée... Le salarié est pris en charge par un sauveteur secouriste du travail avant l'arrivée des pompiers.

« Humainement, c'est un moment terrible. On doit faire un arbre des causes pour remonter aux racines de l'accident, mais on ne sait plus trop où on en est », souligne le patron. La machine, évidemment, est immédiatement condamnée. Mathieu Cuxac contacte Didier Durrieu, contrôleur de sécurité à la Carsat Midi-Pyrénées, qui l'incite à mettre en place des points sécurité quotidiens, en organisant des remontées des chantiers et affaires traités. « L'établissement est un peu loin de tout. L'activité est extrêmement diversifiée, les sujets de prévention nombreux et, dans une petite entreprise, le dirigeant, est souvent au four et au moulin et peut se sentir démuni. Il était impé-

ratif que la direction entre dans une démarche volontaire pour tout remettre à plat et qu'elle entraîne ses collaborateurs dans la dynamique », évoque Didier Durrieu.

Après l'accident, il est décidé de faire réaliser par un organisme agréé un diagnostic de conformité sur l'ensemble du parc machines. Des fiches de poste sont élaborées et affichées dans les ateliers. « Elles sont illustrées par des photos qui nous rappellent ce que, par habitude, nous finissons par ne plus voir. Cela permet de reprendre conscience des risques », explique Dominique Clerc, un technicien fraiseur. Certaines consignes, comme l'interdiction du toilage manuel, sont rappelées aux tourneurs fraiseurs. L'entreprise achète un appareil à fixer sur la poupée mobile du tour pour les opérations de toilage. « Nous avons nettoyé, rangé, redressé les machines, qui sont entretenues », reprend l'opérateur. Un nouvel accès est créé entre l'atelier mécanique et la chaudronnerie, les locaux sociaux sont refaits, l'accès au site sécurisé.

Se fixer un cap

Pour les nouveaux embauchés, un accueil sécurité d'1h30 est instauré, avec présentation d'un diaporama sur les risques professionnels. « Je crois qu'il y a eu un élan collectif. Seul, on ne peut rien faire, reprend Mathieu Cuxac. On s'est fait accompagner par des préventeurs extérieurs, notamment dans le cadre de consultations pour la certification Mase¹, ou d'un programme régional sur l'industrie du futur. Le regard d'un ergonome nous a été très précieux. Il est aujourd'hui connu des équipes qui échangent avec lui. Je suis également allé suivre une formation proposée par la Carsat



© Vincent Nguyen pour l'INRS/2023

Des fiches de poste qui rappellent les mesures de sécurité sont désormais affichées dans les ateliers.

pour évaluer les risques chimiques à l'aide du logiciel Seirich. »

Depuis, cinq salariés ont souhaité devenir sauveteurs secouristes du travail, signe aussi d'un élan collectif sur le sujet. Pour formaliser les choses, la direction tient à jour un programme de prévention. Y sont précisés la liste des actions à mener, la source (une causerie, un diagnostic machine, un audit interne...), les objectifs à atteindre et les priorités. « Ce document nous permet de fixer un cap, des délais de mise en œuvre, et de mesurer dans le temps les effets de nos actions », précise Mathieu Cuxac. Chaque mois, une réunion de sécurité est organisée autour d'un thème. Le dernier en date: les accidents de trajet. Autre initiative récente, la réalisation d'un « mur de la pagaille », à partir de photos prises tôt le matin dans l'atelier. Les salariés ont été invités à réagir et faire des propositions d'améliorations. Avec toujours cette même volonté: se reconstruire collectivement, avec une vision à long terme. ■ G. B.

1. La certification Mase consiste à apporter la preuve qu'un système d'amélioration continue a été mis en place au sein de structures intervenant chez des entreprises utilisatrices.



© Vincent Nguyen pour l'INRS/2023

UN LONG CHEMIN

« À partir des remontées des dysfonctionnements, on établit des priorités. » Sur le tableur que met à jour Mathieu Cuxac chaque semaine, celles-ci vont de quelques jours à trois mois. Il peut s'agir d'un simple affichage, d'un accès à améliorer, du remplacement d'un matériel, d'une mise en conformité... « La diversité des travaux de mécanique industrielle que nous réalisons est importante. Malgré l'énormité de la tâche et le retard que l'entreprise pouvait avoir, elle a pris conscience de la nécessité d'agir, est allée chercher du conseil à l'extérieur et a mobilisé les équipes dans un projet qui a donné du sens », constate Didier Durrieu. Est-elle pour autant arrivée au bout du chemin? « Certainement pas, répond le chef d'entreprise. Plus on avance, plus on réalise que c'est une histoire sans fin. Mais nous suivons notre feuille de route et constatons petit à petit que tout le monde y gagne. »

Grâce au programme d'accompagnement à l'analyse des accidents du travail de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté, la Société d'assistance et de gestion du stationnement (SAGS) met désormais à profit ces événements pour améliorer les conditions de travail de ses salariés.

Apprendre de ses erreurs

LORSQU'UN ACCIDENT du travail (AT) survient, il est possible d'en tirer profit en faisant en sorte que le même scénario ne se reproduise plus. « *Encore faut-il savoir identifier les causes de l'accident pour mettre en place les actions correctives adéquates*, avertit Jean-Claude Bouteiller, contrôleur de sécurité à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté. Avec nos collègues des Carsat Nord-Est et Alsace-Moselle, nous avons créé un programme interrégional dont la finalité est d'évaluer la capacité de structures ayant récemment connu un AT à l'analyser. Ce programme comprend également un aspect formation pour les équipes qui ne disposent pas de ce savoir-faire. »

C'est dans ce contexte que la Société d'assistance et de gestion du stationnement (SAGS), située en Saône-et-Loire, a reçu une lettre de la Caisse. « *J'étais un peu dubitative. Je me suis dit que cela n'augurait rien de bon*, concède Corinne Condemine, la DRH de l'entreprise qui gère les parcs de stationnement d'une trentaine de communes françaises, qu'ils soient en voirie ou souterrains (surveillance, entretien, nettoyage, service client). *Mais l'échange que j'ai eu dans la foulée avec Jean-Claude Bouteiller m'a rassurée. J'ai compris que notre participation au programme pourrait nous faire pro-*

gresser en prévention des risques professionnels. »

Dans un premier temps, pour apprécier son niveau en matière d'analyse d'AT, l'entreprise réalise celle d'un événement survenu dans un parking souterrain de Dijon: un salarié s'est fait mal au dos en voulant ouvrir une porte coupe-feu manuellement. « *Le rapport que nous avons transmis à la Carsat n'ayant manifestement pas été probant, nous sommes passés à la seconde étape du programme: j'ai suivi une formation sur les bases de la prévention des risques qui m'a familiarisée avec la méthode et les outils d'analyse des AT* », explique Corinne Condemine. Persuadée de la nécessité d'impliquer tous les niveaux de l'entreprise pour parvenir à mettre en place une démarche capable d'améliorer les conditions de travail, elle porte la bonne parole auprès de la direction, du management et des membres du CSE. Tous répondent présents et, aujourd'hui, la SAGS s'est dotée d'un protocole précis pour tirer les leçons des AT.

Plan d'action et document unique

Un support d'analyse a été formalisé. Pour faire simple, il s'agit pour le manager de l'équipe dans laquelle l'événement s'est produit de répondre aux questions:

qui? quand? où? quoi? comment?, pour alimenter l'enquête menée par les membres du CSE sur le terrain. En étudiant l'activité, le matériel, l'organisation et les circonstances de l'AT, ceux-ci repèrent les défaillances et établissent un plan d'action. En février dernier, un agent d'exp-----lorsque son auto-laveuse s'est emballée et l'a projeté contre un mur. Les investigations ont montré que l'entretien de l'engin datait d'un an et que le salarié n'avait pas actionné le bouton d'arrêt d'urgence. Un suivi plus régulier des machines ainsi que de nouvelles formations à leur utilisation en sécurité ont donc été décidés.

« *Un assistant du service RH est en charge du suivi de la mise en œuvre du plan d'action*, indique Corinne Condemine. *Si ce risque n'est pas répertorié dans notre document unique, ce dernier est mis à jour et les mesures de prévention adéquates y sont consignées. Puisque ce document est commun à tous nos sites, les bonnes pratiques des uns diffusent rapidement aux autres.* » Si la mise en place en 2022 de l'analyse systématique des AT ne permet pas d'avoir le recul nécessaire pour observer un infléchissement de la sinistralité de la SAGS, ses salariés se déclarent d'ores et déjà convaincus de l'intérêt de cette démarche. ■ D. L.

UN PROGRAMME INTERRÉGIONAL POUR ANALYSER LES AT

Les Carsat Bourgogne-Franche-Comté, Nord-Est et Alsace-Moselle ont mis en place un programme interrégional pour inciter les entreprises confrontées à une sinistralité particulière à analyser leurs AT et à mettre en œuvre des mesures de prévention adéquates. « *En deux salves, 2019-2020 et 2021-2022, nous avons contacté près de 540 entreprises ayant connu des AT entraînant une incapacité permanente supérieure ou égale à 5 %, explique Jean-Claude Bouteiller,*

contrôleur de sécurité à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté. Près de 40 % de celles-ci maîtrisaient le sujet, comme l'ont montré les analyses qu'elles nous ont envoyées. Nous nous sommes concentrés sur les 60 % restants afin d'appuyer leur montée en compétences sur l'analyse d'AT, en leur proposant des outils d'analyse simples et des ateliers de formation-action ou des parcours de formation. Plus de la moitié de ces entreprises ont progressé et atteint les objectifs fixés. »

Un presque'accident s'analyse aussi

La Maison Joseph Drouhin a renforcé ses compétences internes en matière d'analyse des accidents du travail pour aller plus loin dans les mesures de prévention qui en découlent. À Beaune, le négociant producteur en vins de Bourgogne passe désormais le moindre incident au crible de l'analyse, soucieux de s'inscrire durablement dans une démarche de prévention efficace.

LA PÉRIODE des vendanges est aussi passionnante que complexe: flux croisés d'engins et d'opérateurs, manutentions en nombre, présence de personnel temporaire à former en un temps resserré... Les ateliers fonctionnent en simultané à un rythme soutenu et les risques, liés à la coactivité, aux produits chimiques, aux déplacements ou encore aux charges lourdes, sont multiples. Nous sommes sur le domaine de la Maison Joseph Drouhin, à Beaune, dans le département de la Côte-d'Or. L'entreprise familiale, fondée en 1880 par un négociant de vin qui lui a donné son nom, s'est muée, au fil des générations, en un domaine viticole, étendu aujourd'hui sur plus de 100 hectares.

Il y a 83 personnes qui travaillent sur le domaine, auxquelles s'ajoutent les saisonniers. L'activité fait appel à de nombreux métiers viticoles. « De la vigne à la cuverie en passant par le service com-

mercial, tous ont leur importance. Et garder des collaborateurs en bonne santé, c'est leur donner les moyens d'assurer leurs missions », souligne Frédéric Drouhin, représentant de la quatrième génération de directeurs, qui encourage notamment une certaine polyvalence, compte tenu de la répétition des tâches. Au fil des ans, des améliorations ont déjà eu lieu, comme l'automatisation du tri des raisins à l'extérieur. Seul le tri positif des plus beaux raisins, plus valorisant car permettant l'élaboration des grands crus, est toujours réalisé manuellement.

« Lorsqu'un accident du travail (AT) survient, il faut se remettre en question, s'organiser pour qu'il ne se reproduise pas mais aussi apprendre à anticiper les situations à risques, reprend le directeur. Nous essayons d'avoir une approche pragmatique, intégrant les évolutions du métier, en se maintenant à l'écoute des opé-

📷 Pour conduire un chariot sur le site, en plus du Caces, le technicien doit être muni d'une autorisation délivrée par l'entreprise après des tests théoriques et pratiques, notamment en matière de maîtrise de la manipulation des fûts et des technifiles.

rateurs. » Pour donner le tempo, Sara Barkaoui, responsable QHSE (qualité, hygiène, sécurité, environnement) tient le rôle de chef d'orchestre de la prévention. Elle a été l'une des premières formées à l'analyse des AT et déploie depuis une démarche favorisant la remontée d'informations.

Des référents internes

« En 2019, un salarié est victime d'un AT lié à une chute de hauteur, ayant entraîné une incapacité permanente partielle de 7%. Cet accident m'a amenée à prendre contact avec l'entreprise >>>



© Philippe Castano pour l'INRS/2023



© Philippe Castano pour l'INRS/2023

FRÉDÉRIC DROUHIN, directeur de la Maison Joseph Drouhin

« De la vigne à la cave, les étapes sont nombreuses avant qu'une bouteille ne soit posée sur la table d'un client. Nous sommes confrontés à des exigences métiers qui évoluent, des machines de plus en plus nombreuses, des risques multiples pour nos collaborateurs. En matière de prévention, il faut les entraîner dans un mouvement collectif, se maintenir en veille, donner une feuille de route et rester à l'écoute de ceux qui ont la connaissance des métiers. Notre démarche, portée par un pilote, met en avant la remontée d'informations et l'analyse de situations à risques en vue de déployer des solutions. »

dans le cadre d'un programme interrégional de prévention des AT graves », évoque Béatrice Guillon, ingénieure-conseil à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté (lire page 20). De l'aveu même de la préventrice, le recueil des faits réalisé par l'entreprise était, jusqu'alors, un peu succinct et les mesures de prévention qui découlaient de l'analyse restaient souvent à l'échelle de la consigne. « Je les ai orientés vers une formation à l'analyse d'AT, reprend-elle,

sauveteurs secouristes du travail (SST), issues de différents services, et les membres du CSE. » Son idée : que tous soient parties prenantes dans l'analyse des AT et l'identification des mesures correctives et préventives à déployer. « Il faut plusieurs regards pour remonter aux causes réelles de l'accident. Les analyses que nous faisons sont toujours suivies d'actions », confirme Akim Abed, le chef de ligne conditionnement et membre du CSE.



Après que la responsable QHSE a suivi une formation à l'analyse des accidents du travail, l'entreprise a voulu pousser la démarche plus loin, en impliquant l'ensemble des sauveteurs secouristes du travail et des membres du CSE pour également analyser les presque accidents.

© Philippe Castano pour l'INRS/2023

pour comprendre la pluricausalité de l'accident et acquérir des compétences plus techniques sur la méthode d'analyse, comme l'arbre des causes. Elle a été suivie par la responsable QHSE et une assistante ressources humaines. » Rapidement, la Maison Joseph Drouhin veut pousser la démarche un peu plus loin. « J'ai senti que je ne pouvais pas travailler seule sur ces questions, précise Sara Barkaoui. J'ai donc mis en place une méthodologie interne puis j'ai formé des relais : les équipes de

En parallèle, Sara Barkaoui, qui a déjà vécu deux saisons de vendanges dans l'établissement, a rencontré l'ensemble du personnel de cuverie pour faire le point sur les risques pendant cette période. L'accueil des salariés temporaires a été renforcé, en présence des SST, avec présentation des consignes de sécurité, remise d'un livret, mise en place du travail en binôme sur certaines lignes. La responsable QHSE réfléchit également à des modules de formation ludiques pour les sai-

sonniers. Sur les lignes de production, où le travail reste manuel, l'établissement se fait accompagner par un cabinet d'ergonomie.

Une culture de la remontée

Depuis janvier 2023, elle a étendu le travail d'analyse aux presque accidents. « Tous ces moments où l'on se dit "ouf, je l'ai échappé belle..." », précise-t-elle avec un sourire. Elle incite ses relais à remonter ces situations : un fût qui tombe, une glissade apparemment sans conséquence... « Désormais, on fait une déclaration de presque accident. Une analyse est réalisée par au moins deux personnes de l'équipe SST, avec à la clé un plan d'action, des mesures correctives et préventives ainsi que la modification du document unique », poursuit-elle. « On acquiert une culture de remontée des faits sur des situations nombreuses qui, auparavant, n'étaient pas suivies d'actions », insiste Francesco Cavaliere, agent polyvalent en production et en cave. Un exemple : le signalement d'une mauvaise manipulation des technifiles, des conteneurs métalliques chargés avec plusieurs centaines de bouteilles, avait entraîné un affaissement de pile, heureusement resté sans conséquence. « L'analyse a mis en évidence que la manipulation de nos produits requiert une réelle compétence, explique Sara Barkaoui. Ainsi, pour conduire un chariot sur le site, le Caces, obligatoire, ne suffit pas. Nous délivrons une autorisation de conduite après des tests théoriques et pratiques liés au métier, notamment à la maîtrise de la manipulation des fûts et des technifiles. » ■ G. B.

DES OUTILS À DISPOSITION

Dans le cadre de son programme interrégional visant à inciter les entreprises à analyser leurs AT, les Carsat Bourgogne-Franche-Comté, Nord-Est et Alsace-Moselle ont mis à la disposition des entreprises des outils : fiche d'analyse d'accident du travail vierge et renseignée avec un exemple concret, outil d'aide à la recherche des causes et des mesures de prévention vierge et renseigné... Par ailleurs, elles proposent des flashs infos AT par type d'accident ou par secteur d'activité, qui précisent les circonstances de l'AT, l'analyse et les

mesures de prévention associées. On trouve notamment une fiche sur la collision chariot-piéton, sur la manutention de rolls-conteneurs ou sur la chute de plain-pied. L'un des objectifs est de susciter l'intérêt pour l'analyse des AT. Le programme et les différents outils proposés visent à aider les entreprises à acquérir les compétences pour s'organiser, analyser un AT et définir un plan d'action associé.

En savoir plus : www.carsat-bfc.fr/entreprise/analyser-un-accident-du-travail-dans-votre-entreprise

Analyser un accident du travail est une étape essentielle pour en comprendre les multiples causes et travailler à l'amélioration de la prévention. Sur cette thématique, la Carsat Pays de la Loire propose une formation qui peut être réalisée en intra ou en interentreprise pour une dizaine de salariés.

Un tremplin pour évoluer

« **L'ANALYSE D'ACCIDENT** du travail (AT), c'est en quelque sorte l'évaluation des risques à partir d'atteintes qui ont déjà eu lieu. Bien sûr, l'évaluation des risques a priori est indispensable, mais ce travail a posteriori peut déboucher sur des actions de fond et constituer un tremplin pour faire évoluer le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). » Voilà l'essence du discours que tient Pascal Dupont, contrôleur de sécurité à la Carsat Pays de la Loire et formateur, aux participants au stage « Analyser un accident du travail » proposé par l'organisme. Quand survient un tel événement, c'est sur le volet de l'amélioration de la prévention qu'il encourage les entreprises à se positionner.

« L'analyse en profondeur des AT pourra déboucher sur la construction et le suivi d'un plan d'action en prévention », reprend-il. Guillaume Collinet, l'un des cinq coordinateurs sécurité du groupe Gozoki, un regroupement de PME agroalimentaires, l'a bien compris. Il intervient sur deux sites qui comptent ensemble près de 200 personnes, l'un en Loire-Atlantique, et l'autre dans la Creuse. Il vient en soutien aux référents sécurité locaux, qui ont souvent d'autres fonctions, par exemple assistants ou directeurs de production.

« On avait déjà une pratique de recueil d'informations, d'enquête après accident, de réalisation d'arbres des causes... Mais quand la contrôleuse de la Carsat m'a parlé de cette formation, j'y ai vu l'opportunité d'améliorer nos compétences et nos connaissances, de modifier aussi nos outils d'analyse, explique-t-il. J'ai suivi ce stage qui a permis de consolider des bases et d'acquérir une méthodologie visant à remonter plus loin dans nos causes d'AT, là où, parfois, on s'attardait sur les causes premières. » « On apprend aux stagiaires à cadrer la démarche, dépasser l'aspect comportemental pour remonter aux causes techniques et organisationnelles, bien distinguer les mesures proposées par le groupe de travail désigné et celles validées par le chef d'entreprise, être en mesure de tracer... Tout cela doit se travailler en équipe pluridisciplinaire », insiste Pascal Dupont.

Une pluridisciplinarité nécessaire

La formation de quatorze heures nécessite un prérequis sur des compétences de base en prévention. Les stagiaires travaillent sur le recueil objectif d'informations, l'application d'une méthode

d'analyse d'accident du travail, la proposition et la hiérarchisation des mesures à mettre en place. « On part des faits, sans interprétation ni jugement de valeur. Un fait rassemble, un jugement divise, soutient le formateur. Lorsque l'on arrive au plan d'action, le lien doit être fait avec le DUERP. » « C'est une formation qu'il faut démultiplier car la demande des entreprises augmente, en intra et en interentreprise », remarque Boris Mattenet, le responsable groupe appui formation à la Carsat Pays de la Loire.

Chez Gozoki, par exemple, Guillaume Collinet a recontacté la Carsat pour former l'ensemble des coordinateurs HSE (hygiène, sécurité, environnement) et, sur les deux sites où il intervient, les référents sécurité et les membres du CSE, côté CSSCT, qui participent aux enquêtes. L'objectif: disposer d'un socle de connaissances commun pour mener des enquêtes de plus en plus poussées. « Chaque site doit acquérir une autonomie sur le sujet, conclut-il. D'autant que l'analyse d'AT est un outil de prévention génial, que l'on peut aussi utiliser sur les incidents ou pour résoudre n'importe quel problème. C'est une aide à l'amélioration continue des conditions de travail dans l'entreprise. » ■ G. B.

PRISE DE HAUTEUR... ET ACTIONS À LA CLÉ

« Qu'a apporté concrètement l'analyse d'AT? Des personnes se pinçaient en manipulant des chariots pris sur le côté. L'entreprise avait réfléchi aux actions à mettre en place: achat de gants coqués, de barres de manipulation..., cite Guillaume Collinet, coordinateur sécurité pour le groupe Gozoki. En prenant de la hauteur, on a compris que certains virages posaient problème et que l'on pouvait automatiser cette étape, ce qui a été intégré à un projet d'agrandissement du site de Collet. » Autre exemple

sur des chutes de plain-pied qui avaient donné lieu à la révision de procédures de nettoyage des sols sur un site. « Quand un accident similaire s'est reproduit à l'extérieur, on ne s'est pas simplement demandé comment enlever la flaque qui avait entraîné la glissade mais pourquoi l'eau s'était accumulée. La cause réelle était la nécessité de reniveler le sol pour que l'eau s'évacue bien dans la grille prévue à cet effet », décrit-il.

(...)

Accidents du travail et maladies professionnelles : les chiffres clés 2021

Une publication de l'Assurance maladie - Risques professionnels

L'Assurance maladie - Risques professionnels a publié les chiffres de la sinistralité pour l'année 2021. Concernant les accidents du travail et les accidents de trajet, la tendance à la baisse observée avant la crise sanitaire se poursuit. Le nombre des maladies professionnelles est lui aussi en léger recul par rapport à 2019.

L'année 2020 avait été marquée par une crise sanitaire sans précédent qui avait entraîné le net ralentissement de l'activité des entreprises et une baisse importante des indicateurs de sinistralité. L'année 2021 a été celle de la reprise de l'activité. Ainsi, si les indicateurs de sinistralité sont en hausse par rapport à 2020, les chiffres ne prennent véritablement sens que lorsqu'on les compare à la période pré-Covid (2019).

Accidents du travail et accidents de trajet

En 2021, on a dénombré **604 565 accidents du travail** soit une baisse de 7,8 % par rapport à 2019 (655 715). L'indice de fréquence (31 accidents pour 1 000 salariés) se situe à un niveau exceptionnellement bas. Pour mémoire, l'indice avait atteint un plancher stable de 33 à 34 entre 2011 et 2019.

Il est à souligner que **10 662 affections psychiques** ont été prises en charge en accidents du travail, en 2021 principalement dans le secteur médicosocial (25 %), le transport de personnes (15 %) et le commerce de détail (10 %). Le nombre des accidents de travail mortels (**645** en 2021) est également en recul par rapport à 2019 (- 88). Les malaises représentent 56 % des décès. 12 % résultent d'accidents de la route.



604 565

accidents du travail
en 2021

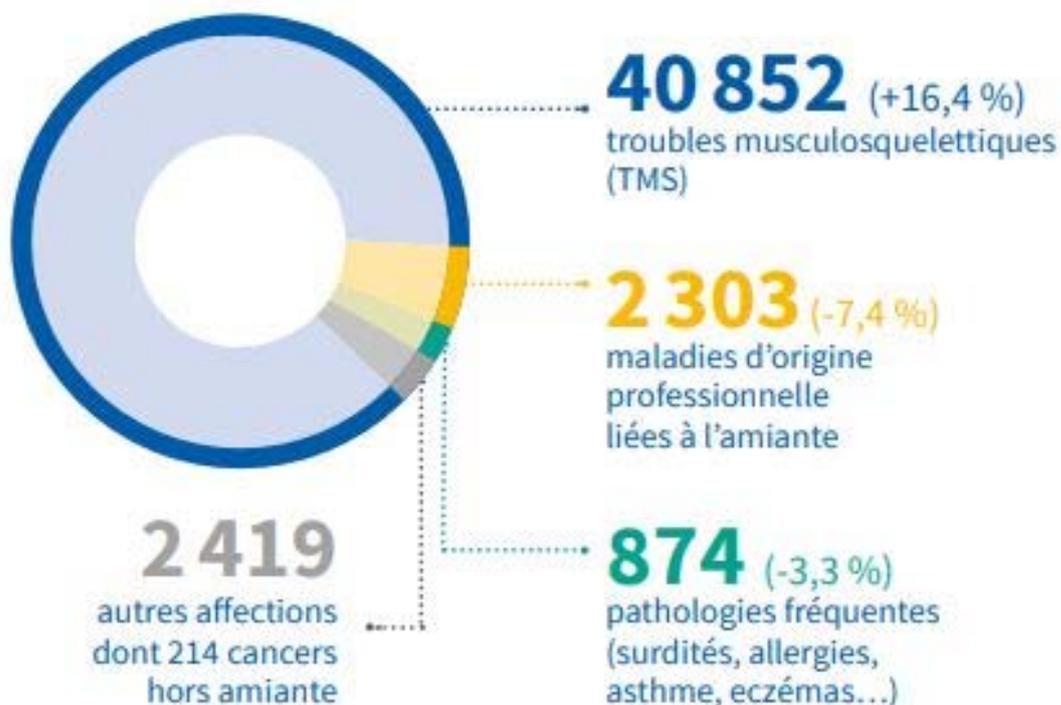


Les accidents de trajet (89 278) sont en augmentation de 12,4 % par rapport à 2020 mais leur nombre reste inférieur à celui enregistré en 2019 (-10 %). Il est à souligner que les accidents de trajet comportent de plus en plus d'accidents de bicyclettes et de patinettes. 240 accidents de trajets mortels ont été recensés.

Maladies professionnelles

Le nombre de maladies reconnues en 2021 (46 448) est lui aussi en baisse par rapport à 2019 (- 4,3 %). Les troubles musculosquelettiques représentent à eux seuls 86 % des maladies professionnelles reconnues. Il est par ailleurs à noter que 2 183 cas de Covid-19 ont été reconnus en maladie professionnelle.

Les principales pathologies reconnues comme maladies professionnelles en 2021





*Liberté
Égalité
Fraternité*

Décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique

i Dernière mise à jour des données de ce texte : 16 mars 2020

NOR : CPAF1934186D

JORF n°0064 du 15 mars 2020

Version en vigueur au 25 janvier 2024

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'action et des comptes publics,

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ;

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment ses articles 6, 6 bis, 6 quater A et 6 septies, ensemble la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat, la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière ;

Vu l'avis du Conseil commun de la fonction publique du 19 décembre 2019 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes du 16 janvier 2020 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'administration) entendu,

Décrète :

Chapitre Ier : Dispositions générales (Articles 1 à 6)

Article 1

Le dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et des agissements sexistes prévu par l'article 6 quater A de la loi du 13 juillet 1983 susvisée comporte :

1° Une procédure de recueil des signalements effectués par les agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements ;

2° Une procédure d'orientation des agents s'estimant victimes de tels actes ou agissements vers les services et professionnels compétents chargés de leur accompagnement et de leur soutien ;

3° Une procédure d'orientation des agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements vers les autorités compétentes pour prendre toute mesure de protection fonctionnelle appropriée et assurer le traitement des faits signalés, notamment par la réalisation d'une enquête administrative.

Article 2

Le dispositif de signalement peut être mutualisé par voie de convention entre plusieurs administrations, collectivités territoriales ou établissements publics relevant de l'article 2 de la loi du 13 juillet 1983 susvisée.

Pour les collectivités territoriales et leurs établissements publics, il peut également être confié, dans les conditions prévues à l'article 26-2 de la loi du 26 janvier 1984 susvisée, aux centres de gestion.

Article 3

I. - L'acte instituant les procédures mentionnées à l'article 1er précise les modalités selon lesquelles l'auteur du signalement :

1° Adresse son signalement ;

2° Fournit les faits ainsi que, s'il en dispose, les informations ou documents, quels que soient leur forme ou leur support, de nature à étayer son signalement ;

3° Fournit les éléments permettant, le cas échéant, un échange avec le destinataire du signalement.

II. - Cet acte précise également, s'agissant de la procédure de recueil mentionnée au 1° de l'article 1er, les mesures qui incombent à l'autorité compétente :

1° Pour informer sans délai l'auteur du signalement de la réception de celui-ci, ainsi que des modalités suivant lesquelles il est informé des suites qui y sont données ;

2° Pour garantir la stricte confidentialité de l'identité de l'auteur du signalement et des personnes visées ainsi que des faits faisant l'objet de ce signalement, y compris en cas de communication aux personnes ayant besoin d'en connaître pour le traitement du signalement.

Il mentionne, le cas échéant, l'existence d'un traitement automatisé des signalements mis en œuvre conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 susvisé.

III. - Ce même acte précise, s'agissant de la procédure d'orientation mentionnée au 2° de l'article 1er, la nature des dispositifs mis

en œuvre pour la prise en charge, par les services et professionnels compétents, des agents victimes des actes ou agissements mentionnés au même article ainsi que les modalités par lesquelles ils ont accès à ces services et professionnels.

IV. - Il précise enfin, s'agissant de la procédure d'orientation mentionnée au 3° de l'article 1er, les modalités de transmission du signalement à l'autorité compétente pour prendre toute mesure de protection au bénéfice de l'agent, victime ou témoin des actes ou agissements mentionnés au même article, la nature de ces mesures de protection, ainsi que les modalités par lesquelles elle s'assure du traitement des faits signalés.

Article 4

Les procédures relatives au dispositif de signalement mentionnées à l'article 1er sont fixées, après information du ou des comités sociaux compétents :

1° Pour les employeurs publics relevant de l'article 2 de la loi du 11 janvier 1984 susvisée, par arrêté du ministre ;

2° Pour les employeurs publics relevant de l'article 2 de la loi du 26 janvier 1984 susvisée, par décision de l'autorité territoriale ;

3° Pour les employeurs publics relevant de l'article 2 de la loi du 9 janvier 1986 susvisée, par décision de l'autorité investie du pouvoir de nomination dans l'établissement.

Article 5

L'autorité compétente procède, par tout moyen propre à la rendre accessible, à une information des agents placés sous son autorité sur l'existence de ce dispositif de signalement, ainsi que sur les procédures qu'il prévoit et les modalités définies pour que les agents puissent y avoir accès.

Lorsqu'en application de l'article 2, ce dispositif de signalement est mutualisé entre plusieurs administrations, collectivités territoriales ou établissements publics relevant de l'article 2 de la loi du 13 juillet 1983 susvisée ou confié à un centre de gestion, chaque autorité compétente demeure chargée de procéder à une information des agents placés sous son autorité selon les modalités prévues à l'alinéa précédent.

Article 6

Le dispositif de signalement permet de garantir la stricte confidentialité des informations communiquées aux agents, victimes, témoins ou auteurs des actes ou agissements mentionnés à l'article 1er, y compris en cas de communication aux personnes ayant besoin d'en connaître pour le traitement de la situation.

Chapitre II : Dispositions transitoires et finales (Articles 7 à 9)

Article 7

Jusqu'au renouvellement général des instances représentatives des personnels de la fonction publique, les projets d'arrêté ou de décision mentionnés à l'article 4 sont présentés pour information aux comités techniques compétents ainsi qu'aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail compétents. A cette fin, ces comités peuvent être réunis conjointement.

Article 8

Les administrations, collectivités territoriales ou établissements publics relevant de l'article 2 de la loi du 13 juillet 1983 susvisée mettent en place le dispositif de signalement régi par le présent décret au plus tard le 1er mai 2020.

Article 9

Le ministre des solidarités et de la santé, le ministre de l'action et des comptes publics, la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, le ministre auprès de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé des collectivités territoriales et le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'action et des comptes publics sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 13 mars 2020.

Edouard Philippe
Par le Premier ministre :

Le ministre de l'action et des comptes publics,
Gérald Darmanin

Le ministre des solidarités et de la santé,
Olivier Véran

La ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales,
Jacqueline Gourault

Collectivités : la pratique du sport-santé pour repenser le rapport au travail

19/07/2022

Fonction publique territoriale

Une étude de l'Observatoire MNT fait le point sur les programmes d'activités physiques et sportives organisés dans le cadre professionnel des agents territoriaux. Une démarche qui nécessite de forts engagements de la part de la collectivité, mais dont les résultats sont mis en évidence par les témoignages de différents acteurs publics.

Alors que la crise sanitaire a démontré les risques causés par la sédentarité sur la santé, l'Observatoire MNT a publié le 13 juillet une étude passant au crible les avantages et les difficultés à surmonter pour les collectivités intéressées par la mise en place d'un programme de sport-santé pour les agents territoriaux. Ce nouveau guide managérial, *Le sport-santé, une opportunité pour repenser le rapport au travail*, s'appuie sur des entretiens individuels menés entre septembre 2021 et janvier 2022 auprès d'élus, de dirigeants d'institutions locales, d'agents de catégorie A, B et C, et d'experts du monde sportif, médical, mutualiste, social et entrepreneurial. Grâce à ces témoignages et à une revue de détail de la documentation scientifique et réglementaire disponible, l'Observatoire MNT parvient à dresser un état des lieux très complet du sport-santé dans les collectivités, une pratique relativement récente puisque les premières expérimentations datent de la fin des années 2010.

Un dispositif bénéfique pour les agents, l'employeur et l'utilisateur

Les trois élèves administrateurs de l'Institut national des études territoriales (Inet), qui co-signent l'étude, soulignent d'abord l'importance des activités physiques et sportives exercées dans le cadre professionnel, estimant que les actions de sport-santé constituent « *une opportunité pour repenser le rapport au travail* ». Les structures territoriales ayant déjà mis en œuvre le dispositif – notamment les villes de Poissy et de Rambouillet (Yvelines) – décrivent, en effet, les nombreux bénéfices constatés chez les agents participant aux ateliers organisés par leur employeur pendant le temps de travail ou en dehors des heures de service lorsque la collectivité met à leur disposition des équipements et des animateurs sportifs.

Parmi les principaux bienfaits observés chez les pratiquants, les auteurs de l'étude citent notamment le sentiment accru de bien-être au travail, la prévention des risques professionnels (usure professionnelle, troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux), la gestion du stress ou encore une plus grande confiance en soi.

Du point de vue de la collectivité, les avantages sont également tangibles. Les employeurs territoriaux interrogés estiment en particulier que les programmes de sport-santé permettent de lutter efficacement contre l'absentéisme, de renforcer la cohésion des équipes, d'améliorer la productivité de l'administration ou encore de développer l'attractivité de la marque employeur, ce qui facilite notamment les recrutements sur les métiers en tension. Enfin, selon l'étude, lorsque les agents territoriaux se sentent en meilleure forme grâce à la pratique d'une activité de sport-santé, l'efficacité de l'action publique locale et la satisfaction des usagers se trouvent renforcées.

Un dispositif à inscrire dans la stratégie RH globale

À partir de cet état des lieux, l'étude s'attache à mettre en exergue les bonnes pratiques observées dans le monde territorial. C'est notamment le cas de certaines collectivités telles que les communautés d'agglomération d'Épernay, Pays de Champagne et Châlons Agglo (Marne)

qui ont mis en commun leurs moyens pour mettre en place une formation d'animateurs au réveil musculaire.

L'Observatoire MNT formule, en outre, plusieurs recommandations destinées à encourager les décideurs locaux à s'engager dans cette démarche qui doit impérativement « s'inscrire dans une stratégie RH globale » et s'appuyer sur un portage politique « au plus haut niveau de la collectivité ». L'étude préconise notamment de mobiliser « les collectifs de direction et d'élus en s'appuyant sur des ressources dédiées (notamment les éducateurs territoriaux des activités physiques et sportives), de construire un diagnostic en s'aidant de documents internes (DUERP...) ou encore de prendre des précautions pour les questions de responsabilité juridique (formulaire de consentement, code de conduite, certificat médical d'aptitude au sport...) ».

Pour faire du sport-santé un véritable outil de qualité de vie au travail, les auteurs proposent également aux employeurs de prendre un certain nombre de mesures pratiques (adaptation des horaires, décentralisation des ateliers avec la mise à disposition de moyens de transport si nécessaire). L'Observatoire MNT insiste, par ailleurs, sur la nécessité pour la collectivité territoriale de se doter d'une communication interne spécifique, à l'instar de la communauté Rochefort Océan (Charente-Maritime) qui a proposé à l'ensemble des agents de l'agglomération un questionnaire en ligne pour identifier à la fois leurs habitudes et leurs attentes en matière d'activités physiques et sportives.

www.maire-info.com © AMF

Les risques psychosociaux, tout le monde en parle, mais qui sait réellement ce que cela recouvre ? Et surtout comment les prévenir. Ce sont des risques qui peuvent avoir des effets dévastateurs sur un collectif de travail et toucher durablement la performance de l'entreprise. Les combattre demande de la méthode mais également un engagement franc et massif de la part des dirigeants.

Les dirigeants en première ligne d'une démarche efficace

« **BEAUCOUP DE DIRECTIONS** générales observent actuellement des tendances qui interpellent : apathie des équipes, baisse de l'engagement, difficultés à recruter, attractivité en baisse, recherche du sens du travail... » Ce constat de Mathieu Detchessahar, professeur des universités à l'université de Nantes et chef du laboratoire d'économie et de management de Nantes-Atlantique, est largement partagé dans le monde entrepreneurial. Sans être forcément synonymes de risques psychosociaux (RPS), ces signes peuvent néanmoins s'avérer annonciateurs d'une dégradation silencieuse et durable du climat social d'une entreprise. Et indiquer que c'est le moment de s'interroger sur l'émergence de tels risques au sein de l'entreprise.

À l'instar de tous les risques professionnels, les RPS doivent faire l'objet d'une évaluation, être inscrits dans le document unique afin que soit ensuite défini un plan d'action qui sera décliné sous forme d'actions concrètes pour prévenir leur survenue. Mais mettre en œuvre des actions se heurte encore trop souvent à une forte inertie. « On constate que les entreprises ont souvent beaucoup de mal à se lancer. Elles ne savent pas toujours comment s'y prendre, comment aborder les sujets, et même une fois la décision prise, elles ont des difficultés à organiser le travail de prévention », observe Cyril Colson, contrôleur de sécurité à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté. Si les risques psychosociaux sont aujourd'hui connus, tout le monde



REPÈRES

Les risques psychosociaux correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

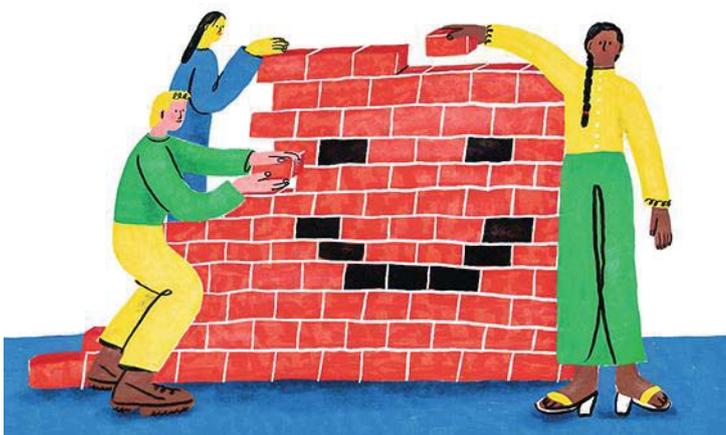
Pour en savoir plus, lire le dossier web « Risques psychosociaux » de l'INRS sur www.inrs.fr

n'en a pas la même représentation, ni la même définition. « C'est pourquoi il est impératif de commencer par bien comprendre ce que c'est, ce que cela recouvre, de quoi on parle, insiste Valérie Langevin, experte d'assistance conseil à l'INRS. Cette base est un élément fondamental pour entreprendre et réussir une démarche de prévention. » Et pour qu'une démarche soit efficace et pérenne, ce sont les dirigeants qui en constituent les acteurs incontournables et qui doivent prendre en main le sujet.

En l'absence d'une ferme conviction de leur part de l'importance de la thématique et d'un appui réel auprès de leurs équipes, rien ne pourra être mis en œuvre efficacement. Ils doivent porter le projet, impulser la dynamique collective nécessaire, même s'ils délèguent ensuite sa mise en œuvre. Car prévenir les risques psychosociaux reste un travail de fond, qui se déroule sur un temps long, avec des moments de doute, des avancées timides avant d'aboutir à des effets concrets. Il faut par conséquent être convaincu du cap à tenir, même quand les vents sont contraires.

Consensus social

« Lorsque l'on est sollicité sur les RPS par les entreprises, les dirigeants sont rarement dans l'optique de questionner le travail et son organisation, constate >>>



Claude Vadeboin, psychologue du travail à la Carsat Rhône-Alpes. Ils souhaitent des pistes pour mieux communiquer en interne, ou délivrer des formations à leurs managers », sans chercher à aller au-delà. « Il est vrai qu'il est plus facile de s'interroger sur les pourtours du travail tels que la conciliation vie professionnelle-vie personnelle, les espaces de travail, la qualité de vie, etc., complète Mathieu Detchessahar. Une telle approche présente l'avan-

« Il est nécessaire de présenter aux décideurs des éléments concrets, des exemples d'actions qui peuvent être menées. Les outils de l'INRS "RPS-DU" et "Faire le point RPS" permettent justement une cotation des risques présents dans l'entreprise et ouvrent des pistes d'actions concrètes, comme la répartition de la charge de travail dans les équipes. Ceci est possible grâce à un effort de description précise des situations de travail au moment de l'évaluation. »

Espaces de dialogue

Une telle approche nécessite d'ouvrir des temps de dialogue en mettant tous les acteurs autour de la table. « Les désordres observés découlent en grande partie de la division du travail, estime Mathieu Detchessahar. Aujourd'hui, les entreprises sont structurées en activités séparées : service commercial, service technique, service achats, service qualité, service logistique, etc. Si on veut engager une politique de soutien au travail, il faut réussir à sortir de ces organisations déléguées et renouer avec le collectif. Le dernier espace de dialogue et de décloisonnement de ces organisations devrait être le comité de direction, où devraient se reconstituer un regard unifié sur l'entreprise et un dialogue autour de l'organisation du travail. » Mais même là, c'est difficile. Car le dialogue dans l'entreprise est une figure à double tranchant. « Avant de parvenir à des bénéfices, il faut passer par le "feu du dialogue" où

sont mis sur la table les désaccords, les luttes de territoire, les intérêts divergents notamment, poursuit-il. Et souvent, on préfère renoncer au dialogue pour éviter cette phase. »

Il ne suffit pas de se réunir, il faut également poser les bonnes questions. « Par expérience, avoir une approche par risque s'avère peu efficace, témoigne Claude Vadeboin. En revanche, si on rentre par la question : "Qu'est-ce qui freine votre performance, qu'est-ce qui entrave un service de qualité ?", alors on va rapidement questionner l'organisation du travail. Les chefs d'entreprise sont attentifs à ces sujets, car c'est dans leur cadre de référence, davantage que les risques professionnels. Et partant de là, on déroule le fil et on peut aborder tous les risques rencontrés dans l'activité et leurs impacts sur la santé. » Instaurer un dialogue sur le travail dans son entreprise demande donc de dégager du temps, d'organiser la discussion, de définir les sujets abordés. « Ça relève d'une ingénierie des espaces de dialogue sur le travail, avance Mathieu Detchessahar, un brin provocateur. Et sous réserve que les directions restent des acteurs centraux dans ce dialogue. »

En matière de risques psychosociaux, il est aisé de trouver beaucoup de raisons, souvent mauvaises, qui concourent à repousser le passage à l'action. Faute d'agir suffisamment tôt, des dégradations discrètes mais durables du climat social, des conditions de travail, peuvent aboutir à de gros blocages : mouvement de grève spontané, baromètre social aux résultats en décalage avec la perception de la direction... « Quand on est dans le déni, le réel nous rattrape tôt ou tard », remarque Mathieu Detchessahar. Et alors on n'agit plus de façon préventive mais en urgence, pour éteindre un feu. C'est pourquoi il importe d'avoir conscience que des équipes en souffrance peuvent mettre en péril l'avenir d'une entreprise, en rejaillissant sur la qualité du travail, la tenue des délais, les relations clients. Et que la clé est entre les mains des décideurs. ■ C. R.

tage d'être assez facile et rapide à mettre en œuvre, concrète – on a rapidement des résultats à montrer – et d'offrir un relatif terrain de consensus social. Et on a un acteur tout désigné : la direction des ressources humaines. » S'interroger sur l'organisation du travail s'avère plus long, complexe et moins consensuel, mais les gains en termes d'efficacité sont importants et les effets d'une telle démarche sont durables. Pour autant, se pose la question de convaincre les décideurs de se lancer dans une démarche de prévention des RPS ? « Souvent, le point de blocage pour déployer un plan d'action est le manque de diagnostic concret et opérationnel », poursuit Valérie Langevin. Alors que les chefs d'entreprise aiment justement être dans le concret et aller droit au but.



ZOOM

DES RÉFLEXIONS POUR SENSIBILISER LES FUTURS MANAGERS

Un des grands enjeux actuels est d'aborder, dès la formation initiale des futurs cadres et dirigeants d'entreprise, les questions de santé et sécurité au travail, parmi lesquelles la prévention des RPS. L'INRS, via son département formation, a élaboré un module immersif en e-learning « Management et prévention des risques psychosociaux ». « On propose aux responsables et dirigeants de demain, dans les cursus d'école de management, une première sensibilisation aux questions de stress au travail, violences, burnout... Ils découvrent alors des conseils et des pistes d'actions concrètes pour prévenir les RPS », explique Brice Fischer, chargé de projet au département Formation de l'INRS.

Comprendre

Les RPS, de quoi parle-t-on ?

Les organisations se transforment, le travail évolue. Les risques professionnels aussi. Depuis une vingtaine d'années, le stress et plus largement les risques psychosociaux (RPS) sont progressivement apparus comme des sujets majeurs de la vie au travail, dans les entreprises comme dans les administrations. Mais de quoi parle-t-on au juste ?



Proposer une définition pour les risques psychosociaux

Les évolutions récentes du monde du travail ont mené à l'émergence d'une nouvelle classe de risques, les "risques psychosociaux" ou "RPS". A ce jour, cependant, il n'existe pas de définition légale, le Code du Travail n'évoquant que de l'obligation pour l'employeur de protéger "la santé physique et mentale des travailleurs" (art. L.4121-1 CTr.). Pour autant, dès le début des années 2000, les services du ministère du Travail ont défini les RPS comme "*recouvrant des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle « psychosociaux », car ils sont à l'interface de l'individu (le « psycho »), et de sa situation de travail : le contact avec les autres (encadrement, collègues, clients, etc.), c'est-à-dire le « social »*".

La complexité de ces nouveaux risques est également identifiée : à la fois plurifactoriels (plusieurs types et niveaux de causes...) et entraînant des effets très variés selon les personnes. Ils sont aussi poreux, dans le sens où ils peuvent mêler les sphères intime et professionnelle de la personne.

Proposée en 2011 à la suite de nombreux travaux dans différentes disciplines (psychologie, sociologie, épidémiologie, ergonomie, etc.), la définition qu'a donnée le collège d'expertise sur le suivi des RPS mis en place par le ministre du Travail, communément appelé « rapport Gollac », fait aujourd'hui consensus :

« 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 ».

Cette définition est d'ailleurs celle retenue par l'accord sur la prévention des RPS dans la fonction publique le 22 octobre 2013. Elle est aussi à la base des documents produits par la DGAFP pour aider à la prévention dans le secteur public.



Les RPS dans un contexte de fonction publique

La DGAFP du Ministère de la fonction publique précise que « le terme RPS désigne un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale mais aussi physique des travailleurs, qui peuvent se manifester sous diverses formes : stress au travail, sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, incivilités, agressions physiques ou verbales, violences, etc ».

Dans le secteur public, la relation très fréquente au public – public parfois en situation de précarité ou de détresse- donne des caractéristiques spécifiques aux RPS. Il en va de même pour la question du sens du travail, particulièrement prégnante dans la relation des agents à leur activité professionnelle.

Enfin, lorsqu'on étudie les risques psychosociaux dans la fonction publique, il est important de tenir compte de la proportion élevée de femmes employées dans les administrations, compte tenu du fait qu'elles sont statistiquement plus exposées à des violences et au harcèlement que leurs collègues masculins.

Des effets sur la santé...

Multiformes, les RPS ont néanmoins en commun des effets (« troubles » psychosociaux) qui peuvent être graves sur la santé. Sur le plan psychologique et physique, ces risques sont de nature à favoriser des pathologies comme les dépressions, les troubles du sommeil, les troubles cardiovasculaires, les ulcères, ou encore les maladies psychosomatiques. Le lien avec l'apparition de troubles musculo-squelettiques (TMS) a également été démontré. Dans des cas extrêmes, ils peuvent conduire à des suicides.

... et sur la qualité du service

Sur le plan social, ces troubles peuvent avoir pour conséquences des tensions et conflits entre collègues, des formes de désengagement au travail et bien sur l'absentéisme. On note d'ailleurs, ces dernières années, des niveaux d'absentéisme significatifs dans la fonction publique reliés à des questions de conditions de travail (cf. étude DREES pour la FPH, étude ADRH-GCT pour la FPT).

Or, dans des activités de service, la qualité du travail produit résulte largement de l'engagement du travailleur, de sa capacité d'écoute du client ou de l'utilisateur, ou encore de sa capacité de s'adapter aux demandes diverses et de construire les réponses adaptées. Constat évidemment particulièrement vrai dans les services publics où les demandes des usagers évoluent, se complexifient voire entraînent des rapports tendus dans certains secteurs. Il a ainsi été montré, à l'hôpital en particulier, que la qualité des soins était largement liée à la qualité des conditions de travail des agents. Il y a donc une relation étroite entre qualité des conditions de travail et la qualité du service public rendu à l'utilisateur.

Au niveau macro-économique, le coût social du stress en France (dépenses de soins, celles liées à l'absentéisme, aux cessations d'activité et aux décès prématurés) a été estimé en 2007 entre 2 et 3 milliards d'euros (étude INRS et Arts et Métiers ParisTech).



Les facteurs de risque

Même s'il existe des caractéristiques individuelles qui vont influencer sur l'apparition des troubles psychosociaux, les RPS ont souvent des causes communes liées à l'organisation du travail : charge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, intensification du travail, organisation du travail, mode de management etc. Ils peuvent également renvoyer à des pertes de repères, à la difficulté à trouver du sens au travail ou bien à des conflits de valeurs.

Là encore, le rapport Gollac fait référence, avec une liste de 6 grandes familles de facteurs de risque :

1. Intensité et temps de travail (surcharge de travail, travail en horaire décalé, etc)
2. Exigences émotionnelles (contact avec la souffrance, peur, etc)
3. Manque d'autonomie dans le travail (ne pas pouvoir interrompre son travail, devoir interrompre une tâche pour une autre, impossibilité d'anticiper, monotonie, etc)
4. Mauvaise qualité des rapports sociaux au travail (mauvaises relations aux collègues, à la hiérarchie, manque de reconnaissance, sentiment d'injustice, absence de possibilités de parcours professionnel, etc)
5. Conflits de valeur (faire des choses que l'on désapprouve, qualité empêchée, etc)
6. Insécurité de la situation de travail (précarité de l'emploi, insécurité liée à des changements permanents, à des réorganisation, etc)

Une entrée par ces familles de facteurs est vraiment à privilégier lorsque l'on conduit un diagnostic des RPS dans une organisation publique. Évidemment, ils ne sont pas tous présents en même temps et c'est l'analyse fine, au cas par cas, qui permettra de déterminer quels facteurs dans ces six familles sont les plus en cause. Par ailleurs, ils peuvent se combiner, une surcharge de travail pouvant entraîner par exemple des tensions avec les collègues et un sentiment de non-reconnaissance.

A l'inverse, certains facteurs peuvent devenir des facteurs de protection à soutenir et développer : des situations de tensions avec le public peuvent être atténuées par la qualité des relations entre collègues de l'équipe de travail et le soutien de l'encadrement.

C'est donc, à chaque fois, une analyse très contextualisée qu'il convient de faire pour comprendre les situations de travail et le ressenti des agents. Outre des analyses quantitatives qui peuvent être faites (ex. questionnaires sur les RPS), on voit qu'une démarche RPS doit s'appuyer fortement sur une appréciation qualitative basée sur l'analyse de situations concrètes de travail et surtout la parole des agents.

Privilégier la prévention primaire des RPS

Les RPS sont donc définis comme des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir

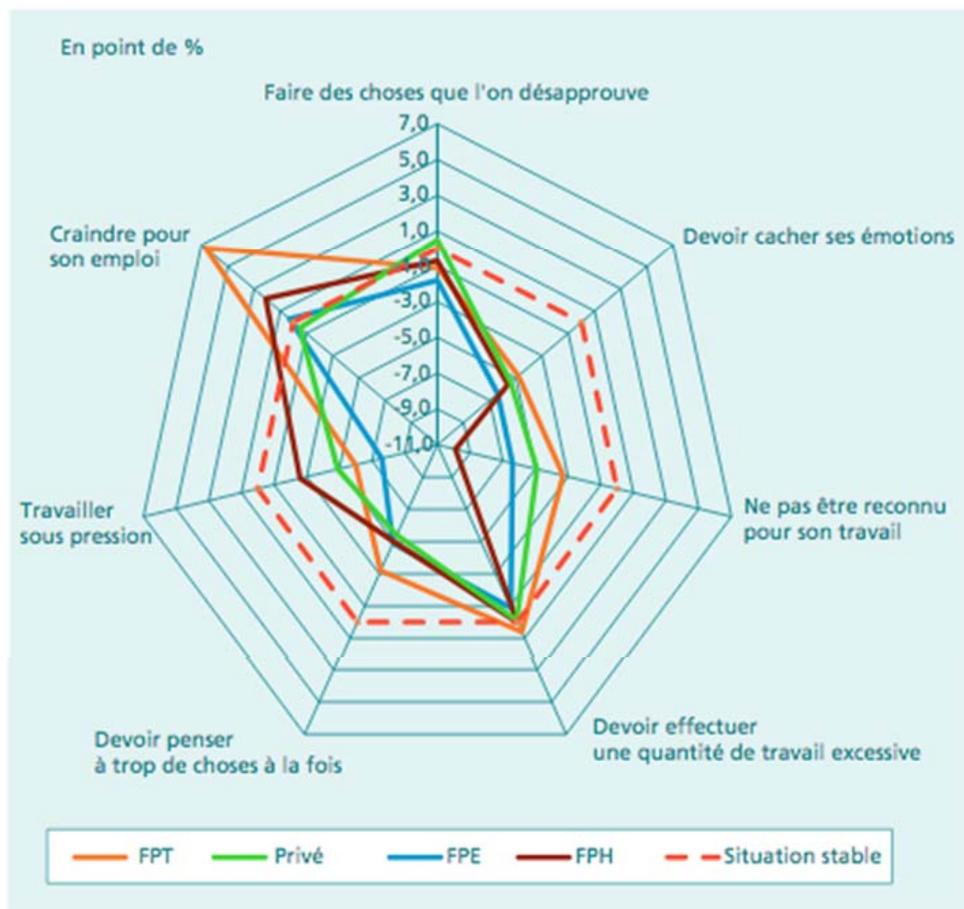
avec le fonctionnement mental. Cette définition met en évidence la nécessité de relier deux registres d'action habituellement distincts dans l'organisation de la prévention des risques professionnels : d'une part, la santé (mentale, physique et sociale) au niveau des effets ; d'autre part, les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels au niveau des causes.

Facteurs de risques principaux, les facteurs organisationnels et relationnels sont donc les leviers sur lesquels agir en priorité pour développer une prévention primaire des RPS. La prévention devient donc éminemment plus complexe à mettre en œuvre - et aussi à évaluer dans son efficacité – que s'il s'agissait uniquement d'aménagements techniques des postes de travail. D'une part, parce qu'elle ne relève plus d'un seul champ d'expertise et d'action défini (médecins, préventeurs, etc.), mais de l'ensemble de la ligne hiérarchique et managériale (actions dans les domaines RH, management, organisation). D'autre part, parce que les leviers d'action ne sont pas directs, et leurs effets ne sont pas immédiats : les effets spécifiques d'une action donnée sont souvent difficiles à identifier - particulièrement dans des contextes de changements organisationnels fréquents et rapides, ce qui est le cas de la fonction publique ces dernières années.

Les évolutions récentes

La dernière enquête « Conditions de travail - Risques psychosociaux » conduite en 2016 fait état, au niveau de l'ensemble des salariés en France, d'une stabilisation des contraintes de rythme de travail et d'une baisse de certaines contraintes psychosociales : charge mentale en diminution, horaires moins contraignants, soutien social fort et stabilisation de la demande émotionnelle, recul des comportements hostiles. En revanche l'autonomie des salariés poursuit son recul. Les contraintes physiques sont globalement stabilisées à un niveau qui reste élevé.

Graphique A
Évolution de la proportion des agents concernés par certains risques psychosociaux entre 2013 et 2016



Note de lecture : de 2013 à 2016, la part d'agents de la FPT déclarant craindre pour son emploi a augmenté de 6,7 points de %.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (2013, 2016).

Cette grande enquête nationale prend aussi en compte, depuis quelques années, la fonction publique. On y constate les mêmes grandes évolutions : une certaine stabilisation des facteurs de risques, mais qui restent de tout de même à un niveau élevé. A noter quelques spécificités :

- dans la FPH, les contraintes de rythmes sont particulièrement fortes et continuent de s'accroître (délais à respecter en peu de temps, demandes extérieures pressantes, etc), de même que les tensions avec le public ;
- la proportion de personnes déclarant craindre pour son emploi s'accroît sensiblement, en particulier dans la FPT et la FPH dans des contextes de réorganisation forte ;
- une baisse des risques psychosociaux plus importante dans la fonction publique de l'État que dans les autres versants de la fonction publique et que dans le secteur privé ;
- dans toute la FP, le travail morcelé (devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre) augmente légèrement.

Quelle prise en charge des RPS par l'Assurance maladie ?

En termes de couverture par l'Assurance Maladie, la branche accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) prend en charge des troubles psychosociaux (TPS) au titre des accidents du travail : 10.000 cas ont été recensés en 2016, soit 1,6% des accidents du travail avec arrêt. Le nombre de suicides reconnus en AT oscille, lui, annuellement entre 10 et 30. Cependant, ces chiffres ne cessent d'augmenter. La progression était d'environ 10% par an de 2011 à 2014, puis de 5% en 2015. Dans un contexte général de réduction de la sinistralité au travail, la part des affections psychiques dans l'ensemble des accidents du travail aura progressé entre 2011 et 2016 de 1% à 1,6%.

- COMMUNIQUÉ DE PRESSE | 12 juin 2023

Faire du sport en milieu professionnel un levier stratégique du développement de l'activité physique et sportive

A deux jours de la cérémonie d'ouverture des Jeux Européens du Sport d'Entreprise qui rassembleront plus de 7 500 participants et 400 entreprises à Bordeaux, Amélie OUDÉA-CASTÉRA, ministre des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques, a réuni ce lundi 12 juin les acteurs du sport, du secteur privé et de la fonction publique pour définir et porter, dans le cadre d'un nouvel atelier du cycle d'Impulsion Politique et de Coordination Stratégique (IPCS), un plan d'accélération de la pratique sportive en milieu professionnel.

Le manque d'activité physique et l'excès de temps passé assis expose aujourd'hui 95% des Français à un risque majeur de détérioration de leur santé¹. Or la lutte contre la sédentarité chez l'adulte se joue en partie dans le milieu professionnel, où beaucoup de temps est investi, avec en outre des défis nouveaux liés par exemple au développement du télétravail qui réduit les déplacements quotidiens. **La pratique d'une activité physique et sportive en milieu professionnel reste trop peu développée : seulement 13% des dirigeants déclarent avoir mis en place des aménagements ou solutions pour leurs salariés²**. Pourtant, ses bienfaits sont connus et démontrés et lorsque c'est le cas l'impact est important, tant pour les employeurs que pour les employés : amélioration de la qualité de vie au travail, de la santé et du bien-être des salariés et des agents, augmentation de la productivité de l'entreprise (+8%), diminution de l'absentéisme (-25%) et économies tant pour le salarié (33,6% de son reste à charge santé) que pour la société (13% des dépenses de santé à la charge de la collectivité)³.

Dans ce cadre et pour faire du sport en milieu professionnel un levier stratégique du développement de l'activité physique et sportive à l'aube des Jeux de Paris 2024, la ministre des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques a annoncé, à l'issue de cette matinée d'échanges, de nouvelles actions autour de trois axes majeurs :

1. **L'incitation et l'accompagnement des employeurs dans la mise en place d'une activité physique et sportive au sein de leurs structures ;**
2. **L'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail grâce au sport, aussi bien dans les entreprises que dans la fonction publique ;**
3. **L'organisation d'événements phares et moteurs sur la route des Jeux olympiques et paralympiques de 2024.**

1. Afin d'inciter et d'accompagner les employeurs :

- **Le MEDEF déploiera un outil simple et innovant** permettant aux dirigeants du secteur privé de calculer les bénéfices de la mise en place de la pratique sportive au sein de leurs structures. **Il sera mis à disposition de toutes les entreprises à compter du 1^{er} juillet prochain.**

¹ Avis ANSES - 15 février 2022.

² Baromètre MEDEF/Paris 2024 – décembre 2022.

³ Etude Goodwill/MEDEF – juin 2023.

- Les Conférences Régionales du Sport, qui associent pleinement le monde économique à la gouvernance du sport français dans les territoires, seront incitées à nommer en leur sein, d'ici la rentrée, un **référént sport en milieu professionnel**. La Direction des Sports animera et formera ce réseau de référents territoriaux.
- La Direction des Sports va également renforcer sa **communication aux employeurs et aux administrations publiques sur le cadre juridique et fiscal applicable à la promotion des activités physiques et sportives (qui a nettement été amélioré lors du premier quinquennat⁴)**, en diffusant notamment le « Guide à l'usage des employeurs sur la pratique sportive en milieu professionnel » présenté ce jour, alors que 70% des dirigeants déclarent encore aujourd'hui ne pas savoir à qui s'adresser pour entamer une démarche.
- Un travail spécifique sera mené par la commission de développement des modèles économiques de l'Agence nationale du sport (ANS) et la Direction des Sports pour **développer la pratique sportive des indépendants et des auto-entrepreneurs**.
- L'Agence nationale du sport a également annoncé ce jour le lancement des travaux pour améliorer le **référencement des prestataires sportifs (clubs, salles de sport, coachs sportifs, etc.) sur la plateforme « Solution sport entreprise »⁵**, dont la deuxième version sera disponible début 2024 et inclura une rubrique dédiée aux locaux et aux équipements.

2. Pour améliorer la santé et la qualité de vie au travail des salariés et des agents de la fonction publique :

- Amélie OUDÉA-CASTÉRA et Stanislas GUERINI, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, lanceront avant la fin de l'année 2023 **la deuxième édition de l'appel à projets « Activités physiques et sportives en milieu professionnel »** via le Fonds d'accompagnement Interministériel pour l'accompagnement des conditions de travail (FIACT), en accentuant l'accompagnement des lauréats dans la conception et la mise en œuvre de leur projet. En 2023, ce sont **21 projets lauréats qui sont soutenus par ce fonds**, permettant notamment de porter des solutions innovantes pour le développement de l'activité physique et sportive (APS) au sein de la Préfecture de l'Aube, de l'Agence Régionale de Santé de Corse, de la Cour d'Appel de Reims ou encore de l'Université de Bordeaux par exemple.
- Le député Karl Olive a annoncé **le lancement d'une mission parlementaire sur le sport en milieu professionnel**, qui lui est confiée par la Commission culture-éducation de l'Assemblée Nationale. Il s'appuiera notamment sur les bonnes pratiques mises en œuvre dans les territoires, comme à Poissy avec le programme « Poissy bien être » auprès des agents municipaux.

3. En ce qui concerne l'organisation des événements pilotes sur la route des Jeux de Paris 2024 :

- Le Ministère des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques et le MEDEF ont annoncé le lancement **d'un grand évènement sport en entreprise, en partenariat avec la Fédération Française du Sport en Entreprise et le Groupe SPART, qui débutera en septembre 2023 et dont les phases finales se tiendront au printemps 2024**. Il représentera l'un des temps forts de la Grande Cause nationale que sera le développement du sport en 2024 et les inscriptions seront ouvertes gratuitement à tous les entreprises du secteur privé à compter du 1^{er} juillet 2023 sur le site du MEDEF.

⁴ Le décret du 28 mai 2021 permet d'exonérer les entreprises de cotisations sociales sur les dépenses qu'elles engagent pour favoriser la pratique sportive de leurs salariés – telles que la construction ou la location d'une salle de sport, et le financement de cours collectifs, en présentiel ou connectés – dans la limite annuelle égale à 5 % de la valeur mensuelle du plafond de la sécurité sociale multipliée par l'effectif de l'entreprise.

⁵ Solution Sport Entreprise est un site d'information public du ministère des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques et de l'Agence Nationale du Sport pour encourager l'activité physique dans les entreprises, les associations et les administrations.

- Chaque année, dans le cadre de la semaine « Sentez-vous sport » du CNOSF et de la « *European Week of Sport* » de l'Union Européenne, **une journée nationale du sport en milieu professionnel, coordonnée par la commission économique de l'ANS**, regroupera entreprises, partenaires sociaux, administrations publiques, mouvement sportif et acteurs privés, pour une grande séquence de mobilisation et de communication autour des bienfaits de la pratique sportive en milieu professionnel. En 2023, **cette édition aura lieu le 28 septembre**.
- Enfin, **en présence de Bernard Thibault**, représentant le comité de la Charte Sociale de Paris 2024, les partenaires des Jeux, en premiers lieu desquels PWC, EDF ou encore BCPE et la FDJ, se sont engagées, conformément aux orientations de ladite Charte, **à intensifier leurs actions en faveur de la pratique sportive en milieu professionnel de leurs salariés**, dans le cadre notamment du programme **“Go for 30”⁶ de Paris 2024**.

Toutes ces actions seront suivies et animées par le comité de suivi de la feuille de route « Activité physique et sportive en milieu professionnel » de la Direction des sports, qui a vocation à aussi **proposer des mesures spécifiques pour soutenir le développement du sport dans la fonction publique hospitalière et la fonction publique territoriale**, en étroite collaboration avec le ministère de la Santé et de la Prévention, le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, les collectivités territoriales, l'Agence Nationale du Sport et ses conférences régionales.

« A l'aube des Jeux olympiques et paralympiques, nous avons plus que jamais besoin de nos entreprises et de nos administrations publiques pour faire de la France une nation sportive. Les Jeux doivent être un accélérateur pour démultiplier les projets innovants et les solutions inspirantes déjà observés chez un certain nombre d'acteurs privés et publics, et nous permettre ainsi de mettre le sport au cœur de la vie professionnelle des Français, ce qui sera un facteur de cohésion et de qualité de vie au travail, thème important des échanges avec les partenaires sociaux pour les mois à venir. Ayons l'ambition commune qu'à la fin de l'année 2024, une structure sur quatre ait mis en place des aménagements pour favoriser la pratique de ses équipes ! » **Amélie OUDEA-CASTERA**, ministre des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques

« Parmi les 16 engagements pour faire des jeux économiquement et socialement responsables figure un engagement pour promouvoir le sport en entreprise. C'est une opportunité pour les partenaires sociaux engagés au sein du Comité de la charte sociale d'avancer concrètement sur cet enjeu et contribuer à l'héritage de Paris 2024 ». **Bernard THIBAUT**, co-président du comité de suivi de la charte sociale de Paris 2024

« Enjeu de compétitivité et d'attractivité, de performance extra financière, de qualité de vie au travail, la promotion du sport en entreprise est une évidence à la veille des JOP de Paris 2024. Avec notre challenge inter-entreprises qui débutera en septembre 2023, le MEDEF souhaite aller encore plus loin dans son engagement pour faire du sport un enjeu économique ». **Dominique CARLAC'H**, vice-présidente du Medef

⁶ **Go for 30'** : Challenge mis en place par Paris 2024 pour installer les 30 minutes d'activité physique par jour chez tous les partenaires jusqu'aux Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024

DOSSIER

RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)



Ce qu'il faut retenir

Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations... Voici quelques-uns des symptômes liés à des risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activité. Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover, ambiance de travail...). Il est possible de les prévenir.

Sous l'effet des mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, la prise en compte des risques psychosociaux est devenue incontournable.

CHIFFRES CLÉS SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PARMI LES ACTIFS FRANÇAIS

45 %

déclarent devoir
(toujours, souvent)
se dépêcher
(2019)

27 %

déclarent devoir cacher leurs
émotions, faire semblant d'être de
bonne humeur (toujours, souvent)
(2019)

9 %

disent devoir faire
des choses dans leur travail
qu'ils désapprouvent
(2019)



30 %

signalent avoir subi au moins
un comportement hostile dans
le cadre de leur travail au cours
des 12 derniers mois
(2016)

25 %

disent devoir faire appel
à d'autres en cas d'incident
(2016)

20 %

craignent de
perdre leur emploi
(2019)

Source : enquête Dares « Conditions de travail-Risques psychosociaux », 2016, 2019

© INRS pour l'INRS

www.inrs.fr/risques/psychosociaux

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX, C'EST QUOI EXACTEMENT ?

Violences externes
Insultes, menaces, agressions, incivilités

Stress
Déséquilibre entre les contraintes et les ressources

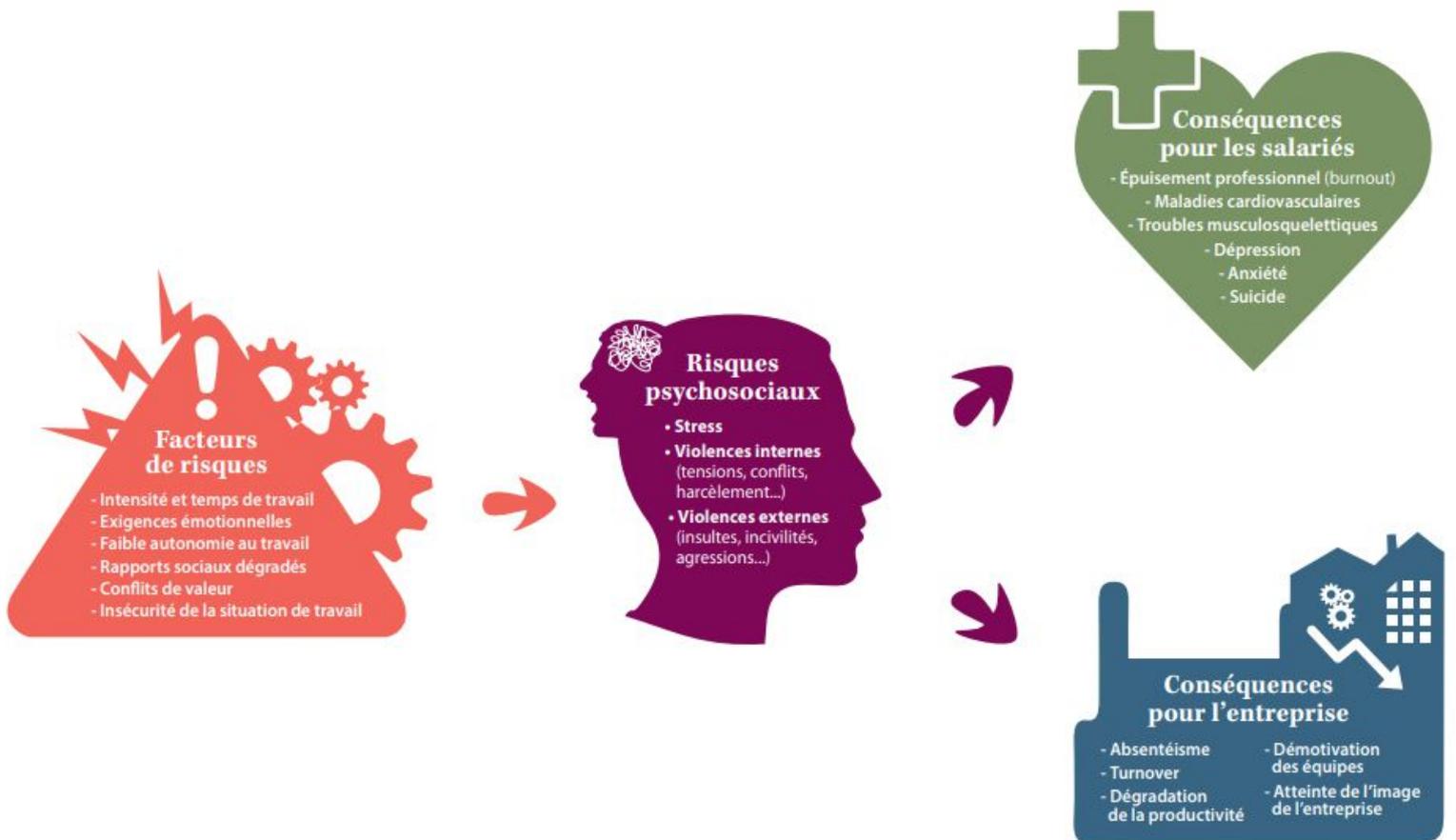
Violences internes
Harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés

Conséquences pour le salarié

- Maladies cardiovasculaires
- Troubles musculosquelettiques
- Dépression et anxiété
- Épuisement professionnel ou burnout
- Suicide

© pour l'INRS www.inrs.fr/risques/psychosociaux

L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculosquelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.



© Eva Minem / INRS

Les risques psychosociaux sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, modes de management...). Ces risques peuvent interagir entre eux : ainsi le stress au travail peut favoriser l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise.

Ils ont également des spécificités (en termes de facteurs de risque, de réglementation...) qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention.

Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels. Il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées et de donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Pour prévenir les risques psychosociaux, une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation est à privilégier. Elle s'intéresse aux principaux facteurs de risques connus.

A côté de cette obligation de prévention, d'autres pratiques se développent dans les entreprises. Elles cherchent à développer le bien-être ou la qualité de vie au travail (QVT). Si l'absence de risques psychosociaux est une condition nécessaire au **bien-être**¹ ou à la QVT, la mise en œuvre de ces pratiques en entreprise relève d'autres enjeux (performance de l'entreprise, égalité hommes/femmes, conciliation des temps de vie, démocratie sociale dans l'entreprise...).

¹ <https://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail>

ANNEXE A

LA PREVENTION ET LA SANTE AU TRAVAIL DANS LES SERVICES D'INGEMETRO AUDIT INTERNE REALISE PAR LE SERVICE AUDITS DE LA DIRECTION ACCOMPAGNEMENT HUMAIN, INNOVATIONS ET AUDITS

1. LE FONCTIONNEMENT D'INGEMETRO (VOIR ORGANIGRAMME ANNEXE B) :

Fonctionnement général :

L'organisation des services de la métropole est basée sur une direction générale des services, qui pilote un pôle regroupant les activités supports et actions transversales, et 3 grands pôles d'activités opérationnelles.

Direction générale des services :

La direction générale des services comprend outre le directeur général et son adjoint, 3 assistantes, et 27 collaborateurs (chargés de missions) dans différents domaines.

Les services d'administration générale transversale :

Les services (avec des effectifs d'agents importants), les directions ou certains pôles (administration transversale mutualisée pour l'ensemble de certains pôles) sont dotés d'un service d'administration générale chargé de la gestion des affaires générales de ladite direction ou dudit service : ressources humaines, comptabilité et budgets, questions juridiques spécifiques et les commandes publiques spécifiques.

Les conseillers et assistants de prévention sont intégrés dans ces services à l'exception des 2 préventeurs de la direction propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets qui sont rattachés au service ressources de cette direction.

2. FONCTIONNEMENT DES DIFFERENTS ACTEURS DE LA PREVENTION ET DE LA SANTE AU TRAVAIL DANS LA METROPOLE :

Fonctionnement du service prévention et santé au travail (SPST) :

Le service est composé :

- Du chef de service.
- D'une assistante.
- D'une ergonome.
- D'un chargé de mission handicap.
- De deux chargés de mission en charge de la prévention des risques : le premier a en charge le suivi des DUERP, de la F3SCT et plus généralement des risques physiques ; le second a en charge le suivi des RPS, la cellule d'alerte et plus généralement l'accompagnement humain.

Le fonctionnement du service de la médecine du travail :

Il est composé de 3 médecins du travail, d'une infirmière et de 2 assistantes.

Le fonctionnement du service social du personnel :

Le service est notamment composé de 3 assistants sociaux du personnel dont le chef de service.

Les autres interlocuteurs du SPST au sein de la DRH :

Cellule de gestion des absences pour maladies professionnelles ou accidents du travail :

Les liens entre cette cellule, les préventeurs et le SPST se construisent en fonction des missions en jeu. Les préventeurs ont besoin de la cellule pour bien comprendre les absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail. Le SPST a besoin d'indicateurs issus des dossiers traités par la cellule.

Formation :

La demande d'aide vient du service formation qui a besoin de l'expertise du SPST et des préventeurs pour trancher certains sujets de formation ou déterminer des doctrines en la matière.

Reclassement :

Le SPST est associé aux situations de reclassement pour certains agents.

Appui aux encadrants :

Cette mission permet au SPST de toucher l'ensemble des encadrants de la métropole sur les questions de prévention et de santé au travail, même s'il est peu utilisé pour l'instant.

Dialogue social :

Gestion de l'organisation des F3SCT et des sujets concernant le SPST pour le CST en interface et relation avec les organisations syndicales pour les questions de prévention et de santé au travail.

Appui juridique :

Le SPST s'appuie sur la cellule d'appui juridique pour des précisions à apporter sur certains textes applicables. Cela a notamment été le cas durant la crise sanitaire du covid.

L'aide juridique est également apportée lors des cas de violences externes pour certains agents.

Les préventeurs dans la métropole :

Ils sont répartis de la manière suivante (en dehors des deux préventeurs intégrés directement au SPST) :

Pôle transversal et directions supports :

Un conseiller de prévention à la direction des ressources logistiques et des moyens généraux.

Cette direction comprend notamment le service parc véhicules et engins (PVE), le service des moyens généraux (qui intègre notamment les agents d'entretien du siège de la métropole), le magasin central (fournitures, EPI, habillement) et l'imprimerie (qui subsiste pour certaines productions, le reste de prestations étant confié à des prestataires externes).

Dans cette direction, les risques (physiques et psychosociaux) sont nombreux et les sollicitations multiples. Le conseiller de prévention n'a, faute de temps, pas la possibilité de mener un travail de fond.

Pas de préventeur dans les autres directions de ce Pôle.

Pôle territoire et proximité :

Aucun préventeur dans ce pôle qui comprend notamment les directions ou services de la prévention urbaine, de la police municipale, de la surveillance de la voie publique.

Pôle culture, enfance et éducation, population, solidarité et sports :

2 conseillers de prévention et 3 assistants de prévention.

- La direction de la culture dispose d'un conseiller de prévention. Cette direction regroupe notamment les musées, les médiathèques et les archives. Les risques principaux étant concentrés sur les agressions dont font l'objet les agents au niveau de l'accueil.
- La direction de l'éducation et de l'enfance comprend un conseiller de prévention et un assistant de prévention. Cette direction comprend la petite enfance et les écoles élémentaires.
- La direction des élections, de la population et des cultes ne comprend pas de préventeur.
- La direction des solidarités, de la jeunesse et de la santé (et autonomie) dispose d'un assistant de prévention.
- La direction des sports dispose d'un assistant de prévention.
- La direction des événements ne dispose pas de préventeur.

Pôle espace public et patrimoine bâti :

4 conseillers de prévention et 2 assistants de prévention.

- La direction de la propreté urbaine, de la collecte et valorisation des déchets dispose d'un conseiller de prévention et d'un assistant de prévention.
- Le service de l'eau et de l'assainissement dispose d'un conseiller de prévention.
- La direction de prévention des risques environnementaux ne dispose pas de préventeur.
- La direction de l'aménagement de l'espace public dispose d'un conseiller de prévention.
- La direction nature, environnement, espaces verts ne dispose pas d'un préventeur.
- La direction des voies publiques dispose d'un assistant de prévention.
- La direction du patrimoine bâtiment comprend un conseiller de prévention. Cette direction regroupe les services de la gestion du patrimoine bâti, de la programmation et de l'énergie, de la construction et de la maintenance du bâtiment.

Synthèse :

Nombre de directions disposant de préventeurs (conseiller ou assistant) :	38,5% des directions couvertes par un préventeur (10 directions sur un total de 26 directions).
Nombre d'agents dans les directions pourvus de préventeurs (conseillers ou assistants) :	3.548/5.228 – 68%

Les autres interlocuteurs du SPST au sein des services de la métropole :

Magasin central :

Le magasin central est rattaché à la direction des ressources logistiques et des moyens généraux. Celui-ci gère notamment les EPI et la dotation vestimentaire par l'intermédiaire d'un référent « EPI et vêtements de travail », rattaché à cette cellule et qui est en lien avec un chargé de mission du SPST et les préventeurs.

Les référents RH dans les services et directions :

Les ressources humaines de la métropole sont pilotées par la DRH, qui s'appuie également sur le réseau des référents ressources humaines qui comprend environ 150 agents dans les directions ou services. Des réunions régulières sont organisées en visioconférence entre la DRH et le réseau des référents RH durant lesquelles sont abordés les différents points d'actualité RH. Les questions liées à la prévention et à la santé au travail sont évoquées de manière très ponctuelle.

Les chefs de services, les directeurs, les DGA :

D'une manière générale, ce sont les porteurs des actions de prévention au niveau de leur pôle, direction ou service. Pour la plupart, ils sont peu investis dans les questions de la prévention ; le manque de politique de prévention affichée et d'objectifs assignés en la matière en constituant l'une des principales raisons.

Les encadrants de proximité :

Les encadrants directs ou indirects sont les maillons les plus importants de l'application des mesures de prévention dans leurs équipes, ainsi que dans la vérification de l'application de ces mesures.

Actuellement, la sensibilisation de ces acteurs aux questions de prévention s'effectue principalement par le biais d'une lettre d'information mensuelle du chargé de mission « appui aux managers ».

Les agents :

Les actions de prévention se déclinent pour une mise en œuvre à leur niveau. Les liens entre préventeurs et agents de terrain restent ponctuels.

3. LE FONCTIONNEMENT DE LA PREVENTION ET DE LA SANTE AU TRAVAIL DANS LES SERVICES DE LA METROPOLE :

Le CST :

Son fonctionnement est géré depuis sa mise en œuvre début 2023 par la cellule dialogue social.

La F3SCT :

Le SPST a en charge la gestion de la F3SCT depuis début 2023, en lien avec la cellule du dialogue social.

La politique de prévention :

A ce stade, il n'existe pas de politique de prévention clairement déclinée dans la métropole, ni de plan annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIPACT). Les objectifs sont fixés par le chef du SPST et validés par le directeur de la DRH. Ces objectifs sont également partagés avec les préventeurs lors des réunions précitées.

Le réseau des préventeurs :

Le réseau des préventeurs est animé par le chef du SPST. Il se réunit dans la semaine qui suit la tenue de la F3SCT pour un point sur cette réunion, ainsi que sur les conclusions du dernier CST et sur les autres actions de ces deux instances (visites sur site notamment). Les dernières actualités dans le domaine de la prévention sont également évoquées.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels :

Les directions qui disposent d'un préventeur ont un document unique d'évaluation des risques qui a été mis à jour, dans la plupart des cas, pour les risques physiques. Pour les RPS les dernières évaluations datent pour la plupart de 2019. Sauf à quelques rares exceptions, les autres directions ne disposent pas de DUERP.

Par ailleurs, la métropole s'est dotée d'un logiciel de DUERP (RISQPREV), qui est porté par le SPST. Celui-ci doit maintenant être mis en œuvre dans l'ensemble des services.

La cellule d'alerte :

La cellule d'alerte, pilotée par le SPST, est en place depuis le 1^{er} janvier 2023. Elle est basée sur des signalements écrits de la part des agents de la métropole. La cellule est constituée des 3 médecins du travail, de deux juristes de la cellule juridique gestion activité RH, des deux assistantes sociales du service social du personnel, du chef du SPST et du chargé de mission « RPS » du même service. Cette cellule se réunit lors de sollicitations pour évoquer les signalements et les préconisations à donner qui sont ensuite communiquées au directeur de la DRH pour les suites à donner.

Durant l'année 2023 six signalements recevables sont ainsi arrivés à la cellule. Cependant de nombreux signalements (une trentaine) n'ont pas été pris en compte car ils ne relèvent pas du champ de compétence de celle-ci. Ces signalements non pris en compte relèvent d'une manière générale de « souffrances au travail ». Ce constat questionne les situations vécues par les agents concernés et implique de travailler sur la suite qu'il faudra donner à ces alertes, dans les services visés mais plus largement dans toute l'administration de la métropole.

La cellule d'alerte répond aujourd'hui aux obligations réglementaires en terme de détection des actes de violences (discrimination, harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes) et d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes. Les 6 signalements réceptionnés, jugés recevables, se classent ainsi :

- 1 situation de harcèlement sexuel et moral.
- 5 situations de harcèlement moral dont 2 avec des agissements sexistes.

Il est à noter que les 6 signalements proviennent de la direction propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets.

Par ailleurs, il n'a pas été donné suite à 3 autres signalements recevables, par la volonté des victimes et suite à un premier entretien avec le juriste qui a réceptionné ces signalements. 2 de ces signalements étaient issus du service propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets.

En outre, sur les 30 signalements non recevables au niveau de la cellule d'alerte, 20 proviennent toujours de cette même direction et sont globalement rédigés de la même manière pour beaucoup d'entre eux.

Les syndicats de la métropole représentés au CHSCT, puis maintenant à la F3SCT étaient intervenus dans le cadre de l'instance, auprès des élus et de la direction générale, pour que cette cellule soit mise en place conformément à la réglementation en vigueur (loi n°83-634 du 13 juillet 1983, la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 et le décret n°2020-256 du 13 mars 2020). Si la date de mise en place imposée par ces textes était au plus tard le 1^{er} mai 2020, Ingéméto l'aura finalement installée plus tardivement (1^{er} janvier 2023), ce sous la pression des organisations syndicales. Celles-ci avaient également demandé que les compétences de la cellule soient élargies à la souffrance au travail, mais l'administration de la métropole, la F3SCT et le CST en étaient restés au strict cadre réglementaire.

Lors de la présentation du bilan de la première année de fonctionnement de la cellule, il en ressort les constats suivants :

- Une faible communication a été faite par la métropole sur l'existence de cette cellule et la possibilité pour les agents d'y faire appel.
- La forme de saisine de la cellule interroge également, car celle-ci n'est possible que par écrit selon un formulaire précis. De nombreux agents, de terrain notamment, ne sont pas à l'aise avec cette manière de saisir la cellule. Par ailleurs, tous les agents n'ont pas facilement accès à un ordinateur pour saisir la cellule et ne sont pas familiers de leur utilisation.
- Les agents qui composent la cellule ont des cursus différents, ce qui apporte une certaine richesse dans le traitement des saisines, mais n'ont pas suivi de formation spécifique dans le domaine et notamment dans celui de la santé mentale.

4. LES CONSTATS ET DIAGNOSTICS :

La prévention et la santé au travail dans la métropole :

- Pas de politique de prévention (ou d'actions) de prévention clairement définie dans les services de la métropole et fixant des objectifs en la matière aux directions et services.
- Pas de portage de la politique (ou des actions) de prévention de la part de la direction générale.
- La place donnée à la prévention des risques et à la santé au travail est variable d'une direction à l'autre. Elle dépend surtout du degré de sensibilité de la hiérarchie à ces questions.
- Pas d'agent chargé des fonctions d'inspection (ACFI) dans la métropole et pas de missions d'inspections diligentées dans les directions et services depuis 2019.
- De nombreuses sollicitations des préventeurs de la part de certaines directions par des membres de la F3SCT.
- A de rares exceptions, peu de travail de fond traité par les préventeurs en lien avec la médecine du travail.

Les préventeurs et le réseau des préventeurs :

- Pas de lettre de cadrage réglementaire et de décision de désignation des conseillers et assistants de prévention.
- Aucun conseiller de prévention ou assistant de prévention n'a suivi la formation nécessaire et obligatoire.
- Tous les préventeurs (conseillers et assistants) sont intégrés au service d'administration transversale des directions opérations métier ; ils sont rattachés soit directement au chef de service (en qualité de chef de cellule), soit au référent RH. Deux exceptions à cette règle : le conseiller et l'assistant de prévention de la direction propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets qui sont rattachés au service ressources de cette direction.

Le fonctionnement du réseau des préventeurs :

- Pas de réunions régulières du réseau des préventeurs hors des réunions qui sont calées suite à chaque F3SCT.
- Pas de procès-verbal des réunions des préventeurs après réunions F3SCT.
- Pas de réunions élargies ponctuelles avec les autres acteurs de la prévention (médecine du travail, service d'action sociale du personnel, ...)
- Pas de réunions thématiques sur le traitement des dossiers ciblés (préventeurs et représentants du SPST).
- Pas de journée de travail spécifique prévention et santé au travail avec les mêmes acteurs.
- Pas de visite en commun du salon Préventica.
- Pas de veille réglementaire dans le domaine de la prévention et de la santé au travail.
- Pas d'outils partagés, à l'exception du logiciel DUERP (RISQPREV).
- Il existe certes un espace documentaire partagé, mais celui-ci nécessiterait un toilettage, puis une mise à jour.
- Pas de fiches types sur certaines actions ou de fiches développées par les préventeurs dans leur direction (exemple ergonomie pour l'aménagement du poste de travail avec écran).
- Pas de capitalisation des retours d'expériences des préventeurs ou des différents documents produits. Chacun travaille un peu dans son coin.
- Au-delà des assistants de prévention, pas de relais prévention dans les services.

Le fonctionnement de la prévention dans la métropole :

- Un fonctionnement de la prévention et de la santé au travail à deux vitesses dans la métropole (les directions pourvues de préventeurs et celles qui ne le sont pas).
- Pas de politique de formation ciblée ou identifiée sur certains risques. Pas de tableau de bord ou d'indicateurs.
- Pas d'accueil « sécurité prévention » pour les nouveaux encadrants.
- Pas de formation « sécurité prévention » pour les encadrants.
- Pas d'animation « sécurité » d'une manière générale dans les services de la métropole.
- Des formations « accueil sécurité » dispensées par certains préventeurs, mais pas d'offre en la matière pour l'ensemble des agents de la métropole.
- Des formations « prévention et santé au travail » validées par le responsable RH du service administration transversale du Pôle ou de la direction.
- Peu d'informations « prévention et santé au travail » par les différents moyens d'information interne (intranet, ...)
- Pas de doctrine arrêtée pour certaines formations (secourisme, PRAP et lutte contre l'incendie notamment).
- Le recensement des trousseaux de secours n'est pas à jour et ces dernières ne sont pas toujours complètes. On constate à ce titre des commandes importantes et pas toujours justifiées dans certains services.
- Le fonctionnement des formations habilitations est plutôt positif.
- Pas de politique de prévention « amiante » dans la métropole. Les diagnostics amiante avant travaux ne sont pas toujours réalisés, et en particulier pour les travaux de maintenance externes ou en régie.
- Pas de politique de « prévention plomb » dans la métropole. Les diagnostics plomb avant travaux ne sont pas toujours réalisés, et en particulier pour les travaux de maintenance externes ou en régie.
- Les plans de prévention ne sont pas toujours réalisés en cas d'interventions d'entreprises.
- Pas de concertation des préventeurs dans certains cas pour l'achat de matériel.
- Dans certains cas, des désaccords de la part des médecins sur les études ergonomiques réalisées par l'ergonome du SPST. Les médecins considérant que les études ergonomiques sont également des missions qui relèvent du tiers temps des médecins du travail.
- Des agents restent sur leur poste malgré des restrictions médicales importantes.
- Les préventeurs ne sont pas systématiquement associés aux visites de postes par les médecins du travail.
- Pas de réunions ciblées réunissant notamment les préventeurs, les représentants du SPST et la médecine du travail.
- Pas de travail de fond mené par le SPST, les préventeurs et la médecine du travail sur une démarche de prévention des maladies professionnelles et de certaines pathologies identifiées.
- Les préventeurs ne sont pas associés aux projets immobiliers concernant leur direction de rattachement.
- Certains dossiers ne sont pas traités de manière globale pour l'ensemble des services de la métropole :

- Le travail isolé et les moyens mis à disposition, puis leur suivi.
 - Le déplacement à vélo (trajets domicile travail, trajets professionnels).
 - Les dossiers d'intervention ultérieure sur ouvrages (DIUO) ne sont pas communiqués aux utilisateurs, pour mise en œuvre, après des opérations de rénovation, réhabilitation ou de construction.
 - « Accueil sécurité » non mis en place de manière générale dans la métropole pour les nouveaux arrivants.
 - La mise à disposition des agents du registre santé et sécurité n'est pas effective dans l'ensemble des lieux de travail de la métropole. Par ailleurs, s'il existe à certains endroits, l'information à ce sujet n'est pas connue par les agents.
 - Pas d'information à l'attention des agents sur la mise à disposition du registre des dangers graves et immédiats.
 - Pas d'actions développées dans le domaine de l'activité physique au travail.
- Certaines directions ou services développent des actions dans le domaine de la prévention et de la santé au travail, mais celles-ci ne sont pas toujours connues de la part des agents :
- Suivi psychologique (psychologue externe) diligenté dans certains cas par la médecine du travail.
 - Coaching individuel ou coaching collectif (prestataires externes) porté par la mission appui aux encadrants.
 - Prestations (externes) de médiation, régulation ou diagnostic situationnel suivies par le chargé de mission RPS du SPST.
 - Suivi des CRIE (comptes-rendus d'incidents externes) par le chargé de RPS du SPST et qui concernent essentiellement des violences verbales ou physiques faites aux agents par des personnes externes à la métropole (notamment sur les postes d'agents d'accueil, les travailleurs sociaux ou certains agents dans les écoles).

Le fonctionnement de la F3SCT (anciennement CHSCT) :

- Les élus se succèdent à la présidence des séances de F3SCT ou de pré-F3SCT et des groupes de visite sur les sites, ce qui a tendance à diluer la bonne connaissance des dossiers par ces derniers.
- Le positionnement des préventeurs au sein de la F3SCT n'est pas clairement défini.
- Les représentants de la F3SCT ne sont pas toujours bien formés à la prévention des risques professionnels présents dans la métropole.
- Le calendrier des séances de CST, préCST, F3SCT et préF3SCT ne sont pas très clairs pour les préventeurs.
- Des bilans sont demandés par les représentants du personnel de la F3SCT et sont très chronophages à traiter par les préventeurs.
- Le montage des dossiers à présenter en CST ou en F3SCT est compliqué à produire pour les préventeurs et les demandes formulées ne sont pas toujours très claires.
- Les procès-verbaux des séances de F3SCT ne sont pas communiqués aux préventeurs.

Les accidents de travail :

- Ils ne sont pas analysés systématiquement y compris dans les directions pourvues de préventeurs.
- Ils ne sont pas analysés de la même manière (différence de méthode notamment) par les préventeurs ou les services.
- Les statistiques qui en sont tirées par certains préventeurs sont erronées car elles se basent sur la déclaration de la victime sur le siège des lésions par exemple et non sur l'enregistrement fait après vérification de la cellule de gestion des absences pour maladies professionnelles ou accidents du travail.
- Peu de lien entre le SPST et la cellule de gestion des absences pour les maladies professionnelles ou les accidents du travail, notamment sur les éléments statistiques à recueillir par le SPST en vue de cibler les actions correctives à mener.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels de la métropole :

- Il existe essentiellement dans les directions pourvues de préventeurs sous forme de fichier excel. Il est dans ce cas mis à jour régulièrement par le préventeur ou l'encadrement du service concerné pour les risques physiques.
Dans les directions ou services où les risques psychosociaux ont été évalués en 2019, par le préventeur, il n'y a dans l'ensemble pas d'actions menées depuis et pas de mise à jour de l'évaluation des risques. La moitié des préventeurs se déclare par ailleurs non formée à l'évaluation des RPS. Certains préventeurs mettent également en avant la difficulté d'évaluer les RPS dans leur propre direction, alors que d'autres préventeurs trouvent cela plutôt intéressant car les agents leur font confiance, ce qui leur permet de bien connaître les problèmes concernés.
- La décision a été prise de passer l'ensemble des DUERP de la métropole sur le logiciel (RISQPREV) acquis il y a environ un an. Les préventeurs sont à présent tous formés à l'évaluation des risques professionnels sur ce nouveau logiciel. Mais ils sont assez réticents à le faire dans l'ensemble, ne trouvant pas le logiciel en question très pratique ; la saisie dans cet outil apparaît en effet extrêmement chronophage et de plus la cotation des risques n'est pas la même que sur les fichiers excel utilisés jusqu'à présent par les préventeurs. Cela signifie également qu'il n'y a pas de possibilité de suivre l'évolution du traitement des risques identifiés.

Les établissements recevant du public et la sécurité incendie :

- Rien n'est clairement défini à ce stade, notamment sur l'implication des préventeurs dans ce domaine (présence à la commission de sécurité et à leur préparation, registre de sécurité incendie).
- Se pose également la question du chef d'établissement et du responsable unique de sécurité (R.U.S.), plus particulièrement pour des établissements avec des activités multiples (exemple des écoles).

5. LA DIRECTION PROPRETE URBAINE, COLLECTE ET VALORISATION DES DECHETS (DPUCVD)

Cette direction regroupe deux services de proximité, la propreté urbaine et la collecte et la valorisation des déchets pour un effectif total de 354 agents (cf. organigramme - Annexe D). Les services opérationnels sont épaulés par deux services supports, à savoir :

- le service administration générale et transversale qui regroupe les activités dédiées sur le plan administratif, financier et juridique, en y rajoutant celles de la redevance et de la facturation aux clients,
- le service ressources, qui vient en appui des services opérationnels dans ses différentes formes.

Contrairement aux autres directions de la métropole où la compétence « prévention et sécurité au travail » est rattachée au service administration générale et transversale, elle est au sein de la DPUCVD intégrée à ce service ressources. Cela découle d'un choix de cette direction. Le chef de service ressources est par ailleurs également directeur adjoint de cette direction.

Simultanément, il faut souligner que ces 2 services supports sont mutualisés au sein de la DPUCVD. Cela provient de la volonté de la direction d'avoir dans la mesure du possible des services supports polyvalents et à même d'intervenir sur les deux services opérationnels. En outre, la forte volonté de collaboration entre services opérationnels et supports se traduit par leur territorialisation, et leur implantation dans les mêmes unités territoriales.

Chaque service comprend à sa tête un chef de service aidé d'une assistante. La direction est composée d'un directeur et d'une assistante.

La gestion des toilettes publiques est effectuée en régie, avec l'aide de personnel extérieur (prestataires d'un marché public).

Les agents travaillant dans les déchetteries et les toilettes publiques font l'objet d'agressions verbales, voire physiques, récurrentes. Un travail de formation a déjà été engagé pour ces personnels, pour s'adapter à ces situations à risque. Les encadrants passent également de manière régulière sur place. Par ailleurs, certaines installations sont équipées de caméras de vidéosurveillance, mais cela reste encore marginal. Les toilettes publiques sont toutes équipées d'un bouton d'urgence, permettant de signaler en temps réel une situation

de danger au centre de vidéosurveillance de la métropole. Une porte échappatoire est également installée dans toutes les toilettes publiques.

Les agents du service propreté et ceux du service de la collecte font également ponctuellement l'objet de remarques de la part des administrés.

Les agents de ces deux services opérationnels sont en outre concernés, pour un grand nombre d'entre eux par des restrictions médicales, notamment sur la limitation du port de charge et la restriction de mouvements à réaliser (pas de mouvements au-dessus de la ligne des épaules). De nombreux accidents du travail sont également enregistrés dans ces deux services, plus particulièrement des chutes de plein pied et chutes depuis le marchepied des bennes des ordures ménagères.

Dans le service collecte et valorisation des déchets, les tensions entre agents sont nombreuses et quasi quotidiennes ; elles existent également entre les agents et leur hiérarchie (N+1 et N+2). Ces problèmes subsistent depuis des années, et de nombreux déplacements d'agents, voire de chefs (district, unité, territoire) ont été effectués, sans que pour autant les problèmes se règlent. Outre les aspects relationnels, des disparités de traitement par la hiérarchie (promotion d'agents, affectation à des tâches conduisant au paiement des heures supplémentaires à certains et pas à d'autres) et des conditions de travail différentes entre agents ou districts (matériel, locaux, ...) contribuent également à ces tensions,

Les contraintes liées au rythme du travail sont importantes (démarrage du travail à 5h00 ou 6h00 dans certaines unités). L'activité nécessite également une attention et une vigilance accrue. Le travail en horaire atypique use les organismes des agents travaillant sur le terrain. Les tensions avec le public sont mal vécues par certains. Les rapports sociaux sont très dégradés dans certaines unités.

Fait le 30 octobre 2023 par le service audits de la direction accompagnement humain, innovations et audits d'Ingéméto

ANNEXE B

Métropole d'INGEMETRO
Organigramme général simplifié
Direction Générale
32 agents

Pôle transversal et directions supports 4 agents	Pôle territoire et proximité 4 agents	Pôle culture, enfance et éducation, population, solidarité et sports 6 agents	Pôle espace public et patrimoine bâti 5 agents
Informatique et systèmes d'information 120 agents	Territoires 102 agents	Culture 648 agents	Propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets 354 agents
Finances, budget et comptabilité 55 agents	Relations internationales, citoyenneté et jumelages 40 agents	Education et enfance 982 agents	Eau et assainissement 312 agents
Commandes publiques 50 agents	Règlementation urbaine 98 agents	Elections, population et cultes 72 agents	Prévention des risques environnementaux 65 agents
Ressources humaines 128 agents	Sécurité, prévention urbaine 310 agents	Solidarités, jeunesse et santé 355 agents	Aménagement de l'espace public 145 agents
Accompagnement humain, innovations et audits 12 agents	Développement économique et attractivité 46 agents	Sports 148 agents	Nature, environnement et espaces verts 180 agents
Communication 55 agents	Urbanisme et aménagement du territoire 162 agents	Evènements 48 agents	Voiries publiques 156 agents
Ressources logistiques et moyens généraux 212 agents			Patrimoine bâti 322 agents

Nb d'agents / Pôle :

636 agents

762 agents

2.259 agents

1.539 agents

Nb d'agents de la collectivité

5.228 agents

Mise à jour le 30 octobre 2023

ANNEXE C

Direction des ressources humaines Organigramme simplifié des missions 128 agents	
Direction 4 agents	
Gestion des ressources humaines 46 agents	Missions principales : Gestion de la carrière des agents titulaires Gestion des agents non titulaires Traitement des paies de l'ensemble des agents de la collectivité Gestion des absences pour maladies professionnelles ou accidents du travail Traitement des retraites Accueil des agents de la collectivité
Emploi formation 40 agents	Missions principales : Recrutement Formation Reclassement
Gestion activité RH 20 agents	Missions principales : Support informatique dont traitement des paies Appui aux encadrants Dialogue social Appui juridique Communication Comptabilité et finances
Médecine du travail 6 agents	Missions principales : Suivi médical des agents de la collectivité Tiers temps
Service social du personnel 6 agents	Missions principales : Missions classiques d'action sociale du personnel
Prévention et santé au travail 6 agents	Missions principales : Déclinaison et mise en œuvre de la politique de prévention de la collectivité Pilotage de la politique de handicap de la collectivité Gestion de la F3SCT Etudes d'ergonomie

ANNEXE D

Direction de la propreté urbaine, collecte et valorisation des déchets (DPUCVD)
Organigramme simplifié
354 agents

Direction
2 agents

Service ressources	Administration générale et transversale	Collecte et valorisation des déchets	Propreté urbaine
2 agents	2 agents	2 agents	2 agents
Ingénierie, méthodes et qualité	Ressources humaines	Exploitation	Exploitation
4 agents	3 agents	4 agents	4 agents
Logistique et matériel	Budget, finances et comptabilité	Territoire Nord	Territoire Nord
4 agents	4 agents	25 agents	23 agents
Communication	Marchés publics	Territoire Sud	Territoire Sud
3 agents	2 agents	26 agents	26 agents
Prévention et sécurité au travail	Administration	Territoire Ouest	Territoire Ouest
2 agents	2 agents	24 agents	25 agents
Animation et actions pédagogiques	Redevance et facturation	Territoire Est	Territoire Est
3 agents	2 agents	25 agents	24 agents
Cadre de vie et transition environnementale		Territoire Centre	Territoire Centre
2 agents		26 agents	26 agents
Informatique et outils numériques		Déchetteries	Toilettes publiques
3 agents		25 agents	20 agents
Suivi des DSP (dont usine d'incinération)		Compostage et valorisation des déchets	
3 agents		4 agents	
TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
23 agents	15 agents	164 agents	150 agents

DSP: Délégation de service public

Mise à jour le 30 octobre 2023