

LE CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL

A la suite de la promulgation de la Loi Travail 2017, toute référence de ce document au Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) et/ou aux délégués du personnel (DP) est à rapprocher des nouvelles modalités de dialogue social issues de la mise en place du Comité Social et Économique (CSE).

LA RESPONSABILITÉ DE L'EMPLOYEUR

Les principes de prévention (Code du Travail, article L.4121-2) :

1. Éviter les risques.
2. Évaluer les risques qui ne peuvent être évités.
3. Combattre les risques à la source.
4. Adapter le travail à l'homme.
5. Tenir compte de l'état d'évolution de la technique.
6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou ce qui l'est moins.
7. Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent : la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales, l'influence des facteurs ambiants.
8. Prendre des mesures de protection collective et leur donner la priorité sur les mesures de protection individuelle.
9. Donner des instructions appropriées aux salariés.

La prévention des risques professionnels commence donc par une démarche d'évaluation des risques. Celle-ci s'appuie sur des outils (veille, analyse des accidents du travail, entretiens, questionnaires, observations et analyse de situations de travail, etc.).

L'employeur a une obligation de sécurité de résultat vis-à-vis de chaque salarié. Sa responsabilité juridique est engagée, y compris au pénal (faute inexcusable). Le Code du Travail définit pour l'employeur, en matière de prévention des risques professionnels, une obligation de faire, c'est-à-dire de mettre en œuvre, concrètement, des démarches actives de prévention, dans le cadre des principes ci-dessus.

LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

Les représentants des salariés, qu'il s'agisse du CHSCT ou à défaut des délégués du personnel (qui ont en charge les missions dévolues au CHSCT lorsque celui-ci n'existe pas), ont la responsabilité de **contribuer à la protection physique et mentale et à la sécurité des salariés**, de procéder à l'analyse des risques professionnels, et sont consultés sur un certain nombre de points concernant les conditions de travail.

Au-delà, ils peuvent jouer **un rôle très important**, complémentaire de celui de l'employeur :

- ▶ remontée d'informations sur des situations de tension, sur des plaintes de salariés,
- ▶ information des salariés,
- ▶ contact avec les salariés durant des arrêts de travail pour les informer sur les possibilités de démarches, notamment auprès du médecin du travail,
- ▶ contact avec les salariés victimes d'accidents du travail pour comprendre les conditions de leur survenue...

L'implication active des représentants des salariés à la démarche est donc une condition indispensable à sa réussite.

L'APPUI DU MÉDECIN DU TRAVAIL

Le médecin du travail a une **mission de surveillance de l'état de santé des salariés**, notamment au travers des visites médicales. Il est l'un des premiers à pouvoir identifier les premières atteintes à la santé chez les salariés, à pouvoir les conseiller, mais aussi les accompagner dans leurs démarches.

Il a par ailleurs un rôle de **conseiller de l'employeur et des représentants des salariés** en matière d'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'entreprise, d'adaptation des postes, techniques et rythmes de travail à la physiologie du corps humain et de protection des salariés contre les nuisances. Pour rappel, le médecin du travail peut participer aux réunions du CHSCT.

Les médecins du travail sont des spécialistes des pathologies professionnelles. Ils ont un rôle de prévention primaire en surveillant les conditions d'hygiène au travail, les risques de contagion et l'état de santé des salariés (article L.4622-3 du Code du Travail), au travers des visites médicales annuelles ou biennuelles auxquelles sont assujettis tous les salariés.

Malgré le secret professionnel qui impose des limites strictes à ses possibilités d'intervention nominatives, le médecin du travail a des outils pour remplir sa mission d'alerte auprès de l'employeur et des représentants des salariés :

- ▶ remettre la **fiche d'entreprise** à l'employeur et au CHSCT (ou aux délégués du personnel),
- ▶ rédiger le **bilan de santé global de l'entreprise** pouvant faire état du turn-over, de l'absentéisme, de la consommation médicamenteuse, des conduites addictives, du mal-être exprimé, de l'intensification du travail, de l'autonomie, des douleurs et pathologies physiques, etc.,
- ▶ rendre son **rapport annuel**, transmis au CE, au CHSCT et/ou aux délégués du personnel, rendant compte des évolutions des situations de santé des salariés : pathologies physiques, risques de TMS, pathologies somatiques et psychiques, augmentation des consommations de psychotropes, d'alcool, de tabac ou autres drogues...

LA DÉSIGNATION D'UN « RÉFÉRENT » EN SANTÉ AU TRAVAIL

L'article L.4644-1 du Code du Travail prévoit que : « *L'employeur désigne un ou plusieurs salariés compétents pour s'occuper des activités de prévention des risques professionnels de l'entreprise.* » A défaut, et s'ils existent avec l'accord du CHSCT ou des délégués du personnel, l'employeur peut faire appel aux « IPRP » (intervenants en prévention des risques professionnels) du service de santé au travail (médecine du travail).

Ce nouveau « référent santé au travail » peut être **un point d'appui pour mener une démarche de prévention en interne**. Il peut bénéficier des formations proposées aux membres de CHSCT (dispensées gratuitement par les Carsat et la Cramif). Il peut s'appuyer sur le service de santé au travail.

LES CARSAT, LA CRAMIF, LES CGSS ET L'INRS

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), et la Cramif en Ile-de-France, sont des organismes du régime général sécurité sociale de France métropolitaine.

Les Carsat ont entre autres pour mission :

- ▶ d'intervenir dans le domaine des risques professionnels, en développant et en coordonnant la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles et en concourant à l'application des règles de tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles et à la fixation des tarifs,
- ▶ d'assurer un service social à destination des assurés sociaux de leur circonscription.

Elles peuvent donc être vos interlocuteurs en matière de prévention, et jouer un rôle de conseil, d'appui financier éventuel, de suivi des salariés ayant des difficultés de santé, etc.

Dans les DOM, ce rôle est pris en charge par les CGSS (caisses générales de sécurité sociale).

Pour plus d'informations :

www.ameli.fr/employeurs/index.php

Les Carsat proposent des « aides financières simplifiées », pour les entreprises de moins de 50 salariés. Il s'agit d'aides financières, attribuées en fonction de priorités définies au niveau de chaque région. Plafonnées à 25 000 €, ces aides peuvent concerner des investissements d'équipement, de formation, ou des études. D'autres aides peuvent être apportées par les Carsat, en fonction de critères régionaux.

Les Carsat et les CPAM disposent également de services sociaux qui peuvent intervenir pour éviter la désinsertion professionnelle de salariés en arrêt maladie de longue durée, ou victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles. Des dispositifs permettent notamment l'accès à des formations ou à des VAE (éventuellement pendant l'arrêt de travail), et à des accompagnements de reclassements internes (contrat de rééducation professionnelle).

L'**INRS** est une ressource en termes d'information et de documentation sur les risques professionnels et leur prévention :

www.inrs.fr

L'OBLIGATION DE MISE EN PLACE DU DUERP

La mise en place du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est une obligation, pour l'employeur, inscrite dans le Code du Travail. Cette mesure s'applique à toutes les structures employant des salariés, sans seuils d'effectifs minimaux.

Le DUERP n'est que la formalisation, une fois par an au minimum, de ce qui est fait dans le cadre général de l'obligation de l'employeur. C'est un moyen de « tracer » ce qui est fait, ce n'est pas une obligation « supplémentaire ».

Cette obligation comporte en fait deux volets :

- L'employeur doit rassembler dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques professionnels, et tenir ce document à jour au minimum une fois par an (articles R.4121-1 à R.4121-4 du Code du Travail).
- L'employeur a le devoir d'informer les salariés sur les risques pour la santé et la sécurité et les mesures prises pour y remédier (article L.4141-1 du Code du Travail).

La circulaire N° 6 DRT du 18/04/02¹ précise le cadre réglementaire de la démarche d'évaluation des risques.

La forme du DUERP : document unique, sans précision de forme.

Le contenu du DUERP :

- « inventaire » des risques, c'est-à-dire des « conditions d'exposition des travailleurs à des dangers »,
- transcription de cet inventaire par unité de travail, c'est-à-dire des regroupements de différents postes de travail présentant les mêmes caractéristiques.

La méthode :

- liaison avec les représentants du personnel, association des acteurs internes,
- processus dynamique qui s'inscrit dans le temps,
- évaluation « globale et exhaustive »,
- analyse du travail réel...

L'obligation de réalisation du DUERP est donc une obligation de témoigner, de justifier de ce qui est réalisé en matière de prévention des risques professionnels.

Il s'agit d'un important travail de rédaction, de formalisation, qui s'appuie sur ce qui est concrètement réalisé. Les résultats des actions menées en matière de prévention des risques professionnels seront consignés dans le DUERP. Celui-ci peut être très synthétique, et renvoyer à des documents plus détaillés en annexe (synthèses d'entretiens, réponses à un questionnaire, analyse de postes, analyse de situations problèmes, etc.).

L'obligation de réaliser le DUERP peut être un **point d'appui** pour la mise en œuvre de démarches de prévention des risques professionnels, si celles-ci ne sont pas encore initiées.

LA MISE EN FORME DU DUERP

Il n'y a **aucune obligation de forme pour le DUERP**, à part celle qui consiste à définir des unités d'exposition aux risques cohérentes (par exemple, tous les salariés sont exposés aux risques liés au bâtiment, mais seule l'équipe d'animation est exposée aux risques identifiés pour les relations avec les usagers dans le cadre des activités).

Nous proposons au verso de cette fiche une grille pour la réalisation du DUERP.

Le **plan d'action** résulte des démarches d'évaluation des risques mises en œuvre. Comme le DUERP, il en est la formalisation par écrit, à des fins de traçabilité. Lors de la mise en place d'une action ponctuelle, par exemple la réunion d'un groupe de travail pour imaginer les solutions face à une situation de conflit récurrente avec un usager, la mise en place des actions n'attend pas que le plan d'action soit défini.

¹ <http://travail-emploi.gouv.fr/publications/picts/bo/05062002/A0100004.htm>

UNE PROPOSITION DE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS « TYPE »

Nous proposons ici un exemple de tableau permettant la réalisation du document unique d'évaluation des risques professionnels. Il n'y a aucune obligation quant à la forme du DUERP. Celui-ci peut être réalisé sur un tableur, sur ordinateur, ou sur un cahier, de façon manuscrite. Il doit être tenu à disposition des salariés.

Unité de travail	Risques professionnels identifiés	Modalités d'exposition / Situations de travail	Estimation de l'importance du risque	Mesures de prévention déjà en place	Plan d'actions	Nombre de salariés concernés	Réalisations
Salariés en charge des activités en direction du public et des usagers	Risques liés à l'activité : ► risques d'accidents, de chutes, de blessures, ► risques liés à la fatigue dans le cadre de périodes d'activité intense exceptionnelles...	Inscrire ici des éléments synthétiques décrivant les situations de travail dans lesquelles les salariés peuvent être exposés aux risques identifiés	Dans cette colonne, il est possible d'identifier par exemple simplement deux niveaux de risques : ► faible ► important Cette évaluation peut se faire à partir d'un échange avec les délégués du personnel, s'ils existent, ou les salariés concernés.	Inscrire ici les actions déjà mises en place qui contribuent à la prévention des risques identifiés.	Indiquer ici les actions décidées à la suite de la rédaction du DUERP, en précisant le responsable de l'action et le délai prévu pour sa mise en œuvre.		
	Risques liés aux locaux et au matériel (état, contrôles et entretien)						
	Risques liés à la manutention de matériel						
	Risques liés au transport d'usagers et aux déplacements						
	Risques de tensions internes						
	Risques liés aux tensions avec les usagers et l'environnement						
	Risques liés aux locaux (état et entretien)						
Salariés administratifs et de direction	Risques liés à la charge de travail et aux horaires						
	Risques de tensions internes						
	Risques liés à des tensions avec les usagers						
	Risques liés aux trajets et déplacements						
	Risques liés au travail sur écran						

Une précision quant à la colonne « Estimation de l'importance du risque » : la cotation n'est pas une obligation dans le cadre de la réalisation du DUERP. Elle ne constitue, si elle est utilisée, qu'un moyen d'aide à la décision. C'est pourquoi une simple cotation « risque faible / risque important » peut suffire.

LA DÉMARCHE D'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL

TRAVAIL ET SANTÉ

Le travail, quel qu'il soit, ne se résume jamais à la prescription qui l'encadre. Tout d'abord, la réalité confronte chaque salarié à des aléas qu'il s'agit de gérer, mais, de plus, la mise en œuvre est faite par un salarié qui y engage son expérience, ses connaissances, sa vision de ce qu'est un travail « bien fait », etc. Enfin, les questions liées à l'organisation (plannings, horaires, transmissions, stabilité des équipes, etc.), à l'ambiance entre collègues, au soutien de l'encadrement, à la définition précise des responsabilités et des marges de manœuvre de chacun, conditionnent beaucoup de choses.

Travailler, c'est toujours à la fois :

- ▶ « tenir ensemble » différentes exigences,
- ▶ « répondre » à des contraintes,
- ▶ « faire face » à des événements imprévus,
- ▶ « faire face » à la variabilité.

Si le salarié, dans ce contexte de variabilité, trouve les marges de manœuvre qui lui permettent de développer des compromis entre ce qu'on lui demande de faire, les attentes des usagers et ce qu'il souhaite faire, une stratégie de réalisation de ses missions, il va développer plaisir et santé au travail.

Au contraire, s'il rencontre des situations de débordement liées au manque de marges de manœuvre, à des injonctions paradoxales, il peut se trouver en incapacité à faire face, et en situation de risque pour sa santé.

L'enjeu de l'analyse des situations de travail identifiées comme posant problème est donc de **comprendre finement tous les déterminants qui vont conduire à ce que les salariés rencontrent des difficultés**, ou au contraire trouvent des ressources dans le travail.

Il s'agit donc d'analyser les déterminants des situations de travail, les facteurs de tension et les ressources, de « toucher du doigt » les aspects « invisibles » du travail.

Les premiers acteurs de l'analyse des situations de travail sont donc les salariés concernés. Leur participation active permet un appui sur la connaissance qu'ont les salariés des conditions d'exercice de leur activité. Cela signifie qu'il est essentiel de ne pas « juger » leurs paroles ou leurs actes : la légitimité de leur apport est de témoigner du réel, et c'est celui-ci qu'il s'agit de connaître et de comprendre.

L'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Seuls les salariés eux-mêmes connaissent les conditions réelles d'exercice de leur activité. Que la situation repérée comme faisant problème soit un accident du travail, un conflit avec un usager, un désaccord entre collègues sur des façons de faire, un moment de l'activité pour lequel les délais sont trop contraints, de nombreuses questions seront à se poser avant de disposer de tous les éléments d'analyse. Les entretiens avec des salariés sont de bons moyens d'accéder à ces informations.

Nous vous proposons ici une grille de questionnaire pour investiguer, avec les salariés concernés, sur les situations de travail faisant tension. Les salariés avec lesquels ces entretiens seront menés peuvent être choisis en fonction de différents critères : volontariat, métiers, âges ou ancienneté (il peut être intéressant d'interroger des salariés expérimentés, mais aussi des plus jeunes embauchés, qui ont un regard « neuf »).

Pour comprendre le contexte de l'activité :

- ▶ Pour commencer, pouvez-vous me décrire une journée de travail ?
- ▶ Le déroulement de votre journée de travail est-il toujours le même ou non ? Est-il planifié ou non ?
- ▶ Comment s'effectue la répartition des tâches avec les collègues ?
- ▶ De quel type sont vos interactions avec vos collègues, que faites-vous avec eux ? Quand échangez-vous avec eux ? Comment vous coordonnez-vous ?
- ▶ Et les relations avec l'encadrement ? Sur quoi portent ces relations (tâches à effectuer, façons de faire, planning, organisation, répartition des tâches...) ?
- ▶ Les tâches que vous menez sont-elles interrompues de façon imprévue ou non ?
- ▶ Utilisez-vous un matériel spécifique pour mener à bien vos missions ? Est-il disponible et adapté ?
- ▶ Pouvez-vous décrire les types d'échanges que vous avez avec les usagers ? Avec leurs familles ?
- ▶ Avez-vous des réunions de travail ? Comment les considérez-vous (contraintes, apports, éléments positifs ou négatifs...) ?
- ▶ Échangez-vous avec vos collègues et avec l'encadrement sur le travail réalisé, sur les difficultés rencontrées et les solutions trouvées ?
- ▶ Qu'aimeriez-vous changer dans l'organisation de votre travail ?
- ▶ Pour vous, quelles sont les sources de satisfaction et d'insatisfaction au travail ?

Pour comprendre les situations ressenties comme difficiles par les salariés :

- ▶ Avez-vous rencontré des situations de travail difficiles, fatigantes, ou simplement énervantes ?
- ▶ De quoi s'agit-il ? Pouvez-vous les décrire ?
- ▶ Quelles en sont les causes selon vous ?
- ▶ Qu'est-ce qu'il aurait fallu faire d'après vous pour éviter cela ?

DES EXEMPLES DE SITUATIONS DE TRAVAIL DANS L'ANIMATION : QUELQUES TÉMOIGNAGES

En 2013, CIDES, le centre de ressources et d'actions de la Mutuelle CHORUM, a conduit, à la demande de la branche de l'Animation, une étude sur les risques professionnels dans les associations de la branche. Cette étude a permis d'identifier les risques professionnels dominants. Cette liste n'est évidemment pas exhaustive.

Pour les salariés en charge des activités en direction du public et des usagers :

- ▶ Risques liés à l'activité : risques d'accidents, de chutes, de blessures, risques liés à la fatigue dans le cadre de périodes d'activité intense exceptionnelles
- ▶ Risques de tensions internes (entre salariés, avec l'encadrement, les bénévoles...)
- ▶ Risques liés aux locaux et au matériel (état, contrôles et entretien)
- ▶ Risques liés à la manutention de matériel
- ▶ Risques liés au transport d'usagers et aux déplacements
- ▶ Risques liés aux tensions avec les usagers et l'environnement (familles, collectivités territoriales, intervenants extérieurs...)

Quelques témoignages...

... Sur la charge de travail et les risques liés à la fatigue

« Ça peut arriver que les salariés soient amenés à travailler en plus de la semaine pour assurer les manifestations ou des ateliers que nous proposons. » (Directrice d'une MJC)

« En termes d'animation pure, nous avons un gros pic pendant l'été. Puis de mi-mai à juin, il y a également un gros travail de préparation et d'inscription, de plus il y a une journée "portes ouvertes" en juin... Puis il y a la rentrée aussi, qui reste un moment important pour les animatrices qui parfois, ont des appréhensions au moment des transmissions des informations avec les enfants... Enfin, pour la partie administrative, il y a les inscriptions à gérer, avec des données à saisir. » (Directrice d'un ALSH)

... Sur la charge physique liée aux manutentions

« Dans le cadre des activités qu'on propose, il faut savoir que nos locaux sont mouvants, il y a un peu de manutention qui est partagée par l'ensemble des salariés. » (Directrice d'une MJC)

... Sur les tensions avec les usagers

« Une salariée s'est fait enguirlander par un adhérent, il s'était proposé d'amener sa voiture, parce que certaines activités nécessitent du covoiturage. Or, lors d'un précédent voyage ce même adhérent avait déjà emmené sa voiture et s'était endormi au volant. L'animatrice avait donc décidé de procéder autrement en faisant appel à une autre personne. La première personne n'a pas du tout apprécié et l'a fait savoir. » (Directeur d'un ALSH)

« C'est la fonction accueil qui reste la plus concernée et exposée aux désaccords. Globalement les tensions sont plutôt d'ordre verbal. Ça peut concerner les chargés d'accueil, par exemple lorsqu'il s'agit de relances téléphoniques. » (Directrice d'une MJC)

« Nous avons eu un collègue qui a fait l'objet d'une agression, dans la ludothèque. Il a reçu un coup de poing et des menaces de la part du père d'un enfant. » (Directeur d'un ALSH)

Pour les salariés administratifs et de direction :

- ▶ Risques liés aux locaux (état et entretien)
- ▶ Risques liés à la charge de travail et aux horaires
- ▶ Risques de tensions internes
- ▶ Risques liés à des tensions avec les usagers
- ▶ Risques liés aux trajets et déplacements
- ▶ Risques liés au travail sur écran

Quelques témoignages...

... Sur les risques de tensions internes

« Le matériel est en bon état, il manque tout de même une chaise pour la réalisation des heures en administratif... Nous avons un bureau pour deux personnes, la directrice et la directrice administrative. » (Directrice d'un ALSH)