MAin	intàra	4~	Páduas	tion	nationa	L
IVILL	ustere	oe.	reduca	HOD	nationa	16

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

AMI			
		8	

SESSION 2013

CONCOURS INTERNE D'ATTACHÉS D'ADMINISTRATION DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

RÉDACTION D'UNE NOTE À PARTIR D'UN DOSSIER RELATIF À L'ORGANISATION ET AU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME ÉDUCATIF

Durée: 4 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB: La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

La directrice des services départementaux de l'Education Nationale réunit les chefs

d'établissements sur le thème de la prévention des risques psychosociaux.

Elle vous demande de rédiger une note sur les obligations de l'EPLE en la matière et un plan d'action visant à développer la prise en compte de ces risques au plan départemental.

Α	Ν	Λ	ı

CONCOURS INTERNE D'ATTACHE D'ADMINISTRATION DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR —ADAENES—

RÉDACTION D'UNE NOTE À PARTIR D'UN DOSSIER RELATIF À L'ORGANISATION ET AU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME ÉDUCATIF

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

AMI

Section/option

Epreuve 101

Matière 1037





En savoir plus sur ce texte...

JORF n°258 du 7 novembre 2001 page 17523 texte n° 9

DECRET

Décret no 2001-1016 du 5 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 230-2 du code du travail et modifiant le code du travail (deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat)

NOR: MEST0111432D

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre de l'emploi et de la solidarité et du ministre de l'agriculture et de la pêche,

Vu la directive no 89/391/CEE du Conseil des Communautés européennes du 12 juin 1989, et notamment ses articles 9 et 10 ;

Vu le code du travail, et notamment son article L. 231-2;

Vu le code pénal, et notamment son article R. 610-1;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels en date du 21 janvier 2000 ;

Vu l'avis de la Commission nationale d'hygiène et de sécurité du travail en agriculture en date du 27 avril 2000 ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décrète :

Art. 1er. - Au titre III du livre II du code du travail (partie Réglementaire), il est introduit un chapitre préliminaire ainsi rédigé :

- « Chapitre préliminaire
- « Principes de prévention
- « Art. R. 230-1. L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder en application du paragraphe III (a) de l'article L. 230-2. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.
- « La mise à jour est effectuée au moins chaque année ainsi que lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail, au sens du septième alinéa de l'article L. 236-2, ou lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.
- « Dans les établissements visés au premier alinéa de l'article L. 236-1, cette transcription des résultats de



l'évaluation des risques est utilisée pour l'établissement des documents mentionnés au premier alinéa de l'article L. 236-4.

- « Le document mentionné au premier alinéa du présent article est tenu à la disposition des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou des instances qui en tiennent lieu, des délégués du personnel ou, à défaut, des personnes soumises à un risque pour leur sécurité ou leur santé, ainsi que du médecin du travail.
- « Il est également tenu, sur leur demande, à la disposition de l'inspecteur ou du contrôleur du travail ou des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale et des organismes mentionnés au 40 de l'article L. 231-2. »
- Art. 2. Il est ajouté après l'article R. 263-1 du code du travail un article R. 263-1-1 ainsi rédigé :
- « Art. R. 263-1-1. Le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues à l'article R. 230-1, est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de 5e classe.
- « La récidive de l'infraction définie au premier alinéa est punie dans les conditions prévues à l'article 131-13 du code pénal. »
- Art. 3. L'article R. 263-1-1 du code du travail entrera en vigueur un an après la publication du présent décret.
- Art. 4. La ministre de l'emploi et de la solidarité, la garde des sceaux, ministre de la justice, et le ministre de l'agriculture et de la pêche 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 à Paris, le 5 novembre 2001.

Lionel Jospin

Par le Premier ministre :

La ministre de l'emploi et de la solidarité,

Elisabeth Guigou

La garde des sceaux, ministre de la justice,

Marylise Lebranchu

Le ministre de l'agriculture et de la pêche,

Jean Glavany

Code du travail

Partie législative nouvelle

QUATRIÈME PARTIE: SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LIVRE Ier: DISPOSITIONS GÉNÉRALES

TITRE Ier: CHAMP ET DISPOSITIONS D'APPLICATION

Chapitre unique

Section 1 : Champ d'application.

Article L4111-1

Sous réserve des exceptions prévues à l'article L. 4111-4, les dispositions de la présente partie sont applicables aux employeurs de droit privé ainsi qu'aux travailleurs.

Elles sont également applicables :

- 1° Aux établissements publics à caractère industriel et commercial ;
- 2° Aux établissements publics administratifs lorsqu'ils emploient du personnel dans les conditions du droit privé ;
- 3° Aux établissements de santé, sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article 2 de la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière.

Article L4111-2

Pour les établissements mentionnés aux 1° à 3° de l'article L. 4111-1, les dispositions de la présente partie peuvent faire l'objet d'adaptations, par décret pris, sauf dispositions particulières, en Conseil d'Etat, compte tenu des caractéristiques particulières de certains de ces établissements et des organismes de représentation du personnel existants. Ces adaptations assurent les mêmes garanties aux salariés.

Article L4111-3

Les ateliers des établissements publics dispensant un enseignement technique ou professionnel, ainsi que ceux des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés aux 2°, a du 5° et 12° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles accueillant des jeunes handicapés ou présentant des difficultés d'adaptation et au 4° du même I, de même que ceux des établissements et services conventionnés ou habilités par la protection judiciaire de la jeunesse, dispensant des formations professionnelles au sens du V du même article, sont soumis, pour leurs personnels comme pour les jeunes accueillis en formation professionnelle, aux dispositions suivantes de la présente partie :

- 1° Dispositions particulières applicables aux femmes enceintes, venant d'accoucher ou allaitant, et aux jeunes travailleurs prévues par les chapitres II et III du titre V;
- 2° Obligations des employeurs pour l'utilisation des lieux de travail prévues par le titre II du livre II ;
- 3° Dispositions relatives aux équipements de travail et moyens de protection prévues par le livre III ;
- 4° Dispositions applicables à certains risques d'exposition prévues par le livre IV ;
- 5° Dispositions relatives à la prévention des risques de manutention des charges prévues par le titre IV du livre V.

Un décret détermine les conditions de mise en œuvre de ces dispositions compte tenu des finalités spécifiques des établissements d'enseignement.

Article L4111-4

Les dispositions de la présente partie peuvent être complétées ou adaptées par décret pour tenir compte des spécificités des entreprises et établissements relevant des mines, des carrières et de leurs dépendances.

Article L4111-5

Pour l'application de la présente partie, les travailleurs sont les salariés, y compris temporaires, et les stagiaires, ainsi que toute personne placée à quelque titre que ce soit sous l'autorité de l'employeur.

Section 2 : Dispositions d'application.

Article L4111-6

Des décrets en Conseil d'Etat déterminent :

- 1° Les modalités de l'évaluation des risques et de la mise en œuvre des actions de prévention pour la santé et la sécurité des travailleurs prévues aux articles L. 4121-3 à L. 4121-5 ;
- 2° Les mesures générales de santé et de sécurité ;
- 3° Les prescriptions particulières relatives soit à certaines professions, soit à certains modes de travail, soit à certains risques ;
- 4° Les conditions d'information des travailleurs sur les risques pour la santé et la sécurité et les mesures prises pour y remédier ;
- 5° Les conditions dans lesquelles les formations à la sécurité sont organisées et dispensées.

TITRE II: PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Chapitre Ier: Obligations de l'employeur.

Article L4121-1

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

Ces mesures comprennent:

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

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

Article L4121-2

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

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

Article L4121-3

L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail.

A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement.

Lorsque les documents prévus par les dispositions réglementaires prises pour l'application du présent article doivent faire l'objet d'une mise à jour, celle-ci peut être moins fréquente dans les entreprises de moins de onze salariés, sous réserve que soit garanti un niveau équivalent de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat après avis des organisations professionnelles concernées.

Article L4121-3-1

Pour chaque travailleur exposé à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels déterminés par décret et liés à des contraintes physiques marquées, à un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail susceptibles de laisser des traces durables identifiables et irréversibles sur sa santé, l'employeur consigne dans une fiche, selon des modalités déterminées par décret, les conditions de pénibilité auxquelles le travailleur est exposé, la période au cours de laquelle cette exposition est survenue ainsi que les mesures de prévention mises en œuvre par l'employeur pour faire disparaître ou réduire ces facteurs durant cette période. Cette fiche individuelle est établie en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L. 4121-3. Elle est communiquée au service de santé au travail qui la transmet au médecin du travail. Elle complète le dossier médical en santé au travail de chaque travailleur. Elle précise de manière apparente et claire le droit pour tout salarié de demander la rectification des informations contenues dans ce document. Le modèle de cette fiche est fixé par arrêté du ministre chargé du travail après avis du Conseil d'orientation sur les conditions de travail.

Une copie de cette fiche est remise au travailleur à son départ de l'établissement, en cas d'arrêt de travail excédant une durée fixée par décret ou de déclaration de maladie professionnelle. Les informations contenues dans ce document sont confidentielles et ne peuvent pas être communiquées à un autre employeur auprès duquel le travailleur sollicite un emploi. En cas de décès du travailleur, ses ayants droit peuvent obtenir cette copie.

Article L4121-4

Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, l'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, prend en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la santé et la sécurité.

Article L4121-5

Lorsque dans un même lieu de travail les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs coopèrent à la mise en œuvre des dispositions relatives à la santé et à la sécurité au travail.

LE DÉCRET N° 2011-774
DU 29 JUIN 2011
APPORTE DE NOUVELLES
AVANCÉES EN MATIÈRE
D'HYGIÈNE ET DE
SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET
DE PRÉVENTION
MÉDICALE

Pris en application de l'article 16 de la loi du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État modifié par l'article 10 de la loi du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique, le décret n° 2011-774 du 29 juin 2011, publié le 30 juin, apporte de nombreuses et bénéfiques modifications au décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique.

Ce décret s'applique depuis le 1er juillet 2011. Toutefois le nouveau Titre IV entièrement réécrit, qui est relatif aux CHSCT, sera applicable aux CHSCT qui seront élus et 2011. Les CHSCT créés en 2010 ou constitués en 2010 en fonction du résultat des élections organisées en 2010 pour la composition des commissions administratives paritaires (CAP) ou des commissions techniques paritaires (CTP) restent soumis aux anciennes dispositions du décret de 1982.

Parmi les principales modifications du décret de 1982 figurent aussi celles qui sont destinées à rénover et valoriser la mission des agents chargés des fonctions de conseil et d'assistance dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité et à améliorer le réseau des agents chargés de fonctions d'inspection en matière de santé au travail. Est également prévu le développement des services de santé au travail, grâce à la modernisation du système de prévention et aux nouveaux modes d'organisation de la médecine de prévention comportant le développement de la pluridisciplinarité autour du médecin de prévention.

Serge Salon

Hervé Lanouzière

Conseiller technique à la sous direction des conditions de travail à la direction générale du travail – Professeur associé à la chaire d'hygiène et de sécurité du CNAM



Risques psychosociaux et fonction publique : la convergence des problématiques en matière de risques professionnels

Les risques psychosociaux se sont imposés comme une préoccupation majeure dans le domaine de la santé au travail au cours des deux dernières années. Très vite, la question s'est posée de savoir si le sujet concernait aussi les fonctionnaires et plus généralement le secteur public. A supposer la réponse affirmative, peut-on aborder la question de la même façon dans ce dernier que dans une entreprise privée? Les ressorts sont-ils les mêmes? La démarche de prévention est-elle transposable? La méthodologie est-elle transférable? Autrement dit, le fond comme le droit de la prévention diffèrent-ils pour la fonction publique?

Sur le fond, tout d'abord, il existe une convergence manifeste entre les questions de santé au travail des salariés de droit privé et celles des fonctionnaires. Les représentations habituelles, qui consistaient, schématiquement, à ranger ces derniers dans le secteur tertiaire et les premiers dans les secteurs primaire et secondaire, induisaient des conditions de travail par nature différentes: travail de bureau pour les uns, à l'abri des risques, travail de

force pour les autres, dangereux et pénible. Cette représentation, qui n'a d'ailleurs jamais été totalement exacte, a définitivement vécu. De fait, de plus en plus de salariés de droit privé exercent aujourd'hui des activités de service assimilables à des «tâches administratives ». Leurs conditions de travail se sont rapprochées de celles des fonctionnaires. A l'inverse, de plus en plus d'établissements publics ont adopté un statut de droit privé tout en continuant d'employer des fonctionnaires. Certains sont devenus des sociétés anonymes (France Telecom, La Poste, etc.), tandis que d'autres emploient du personnel de droit privé, parfois en nombre (Pôle emploi, établissements publiques hospitaliers, Caisse nationale d'assurance maladie, etc.). Aussi, non seulement les conditions concrètes de réalisation du travail se sont rapprochées, mais les travailleurs des deux régimes se côtoient désormais couramment au sein d'un même établissement, sur un même site, dans un même local. Difficile dans ces conditions de soutenir qu'ils n'auraient pas les mêmes besoins, attentes ou droits sur le plan de la santé et du bien-être au travail. Cette force d'attraction ne s'exerce d'ailleurs pas qu'à l'égard des agents du secteur



public. Aujourd'hui, l'homme au travail est avant tout regardé comme un travailleur, sans considération de son statut d'emploi. Peu importe qu'il soit salarié, stagiaire, travailleur indépendant, agent public, etc. Il est, en tant que travailleur, digne des mêmes attentions. Le second Plan santé au travail 2010-2014 tire clairement les conséquences de cette évolution en faisant des conditions de travail dans la fonction publique une de ses cibles prioritaires (Axe 4, objectif 23).

La cause est également entendue sur le plan juridique. A quelques exceptions ou adaptation près, le décret n° 82-453 du 28 mai 1982 et le décret nº 85-603 du 10 iuin 1985, rendent respectivement applicables aux fonctionnaires d'État et aux fonctionnaires territoriaux les dispositions de la partie IV du code du travail consacrée à la santé et sécurité au travail. Ces mêmes dispositions sont d'application directe pour les agents de la fonction publique hospitalière, expressément mentionnés par l'article L. 4111-1 du Code du travail, fixant le champ d'application de la partie IV. Par ailleurs, toutes les directives européennes en matière de santé et sécurité au travail, transposées puis codifiées dans ladite partie, s'appliquent sans distinction aux travailleurs des secteurs public et privé. A commencer par la directive cadre 89/391/CEE du 12 juin 1989, fixant les principes généraux de prévention, dont les seules exclusions du champ d'application visent les activités des forces armées, de la police, ou certaines activités spécifiques de la protection civile qui s'y opposent de manière contraignante. Enfin, demière pierre à l'édifice, l'accord le 20 novembre 2009 sur la santé et sécurité au travail dans la fonction publique, poursuit ce processus d'unification.

UNE CONVERGENCE RENFORCÉE PAR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux ont accéléré ce processus de rapprochement, tant ces risques se caractérisent par le fait qu'ils semblent partagés par tous. On aurait pu penser que le statut d'emploi des fonctionnaires, et particulièrement la garantie de l'emploi, constitueraient la barrière intangible entre secteurs public et privé. Soit parce qu'ils seraient protecteurs, soit au contraire parce qu'ils introduiraient une inamovibilité des protagonistes pouvant exacerber les situations de tensions, par exemple en cas de harcèlement moral. Cette hypothèse est démentie par les faits. Les mêmes causes produisant les mêmes effets, les facteurs de risques psychosociaux, aujourd'hui bien identifiés, peuvent se retrouver dans tout environnement professionnel.

Certains objectent que, dans le secteur public, un certain nombre de paramètres dépendent de décisions politiques qui s'imposent à tous les échelons sans que les chefs de service n'aient aucune prise dessus. Mais là encore, n'est-ce pas également vrai du secteur privé? Le sentiment d'impuissance évoqué par les agents face aux modifications induites par les grands changements que traverse la fonction publique n'a-t-il pas son équivalent auprès des salariés d'un établissement d'une multinationale, confrontée à des transformations motivées par la globalisation? En réalité, parce que les mêmes facteurs de tensions se retrouvent dans un cas comme dans l'autre, les mêmes types de solutions sont à l'œuvre dans les plans d'action de prévention des risques psychosociaux. Rien ne conduit à devoir différencier les démarches.

UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION FONDÉE SUR LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Il existe de nombreuses façons d'aborder la question de la santé mentale au travail. Les chercheurs de différentes disciplines ont beaucoup contribué à la compréhension du phénomène au cours des demières décennies. Le rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux, remis au ministre du Travail au début de l'année 2011 et centré sur la recherche d'indicateurs globaux de la santé mentale des travailleurs, fait une synthèse très complète des connaissances actuelles sur le sujet. Mais nous nous en tiendrons ici à la réalité juridique qui oblige à considérer les risques psychosociaux comme un risque professionnel parmi d'autres. Ceci nous conduira à en circonscrire les

contours, afin de pouvoir les évaluer (phase de diagnostic), puis d'en tirer les conséquences en termes d'actions de prévention à conduire (phase de plan d'action).

Dans le domaine de la santé au travail, les articles L. 4121-1 à L. 4121-4 du Code du travail constituent le sommet d'une pyramide règlementaire, incamée par la partie IV du code du travail. Ils sont issus de la directive cadre du 12 juin 1989 précitée et fixent les principes d'action qui doivent guider la démarche de prévention de tout employeur face à n'importe quel risque. Toutes les directives prises en application de cette directive cadre, tous les décrets de transposition qui constituent la partie IV, ne font que décliner les modalités d'application des principes généraux à une situation ou à un risque donné. S'agissant des risques psychosociaux, toutefois, il n'existe pas de décret d'application particulier. A l'instar d'autres risques plurifactoriels préoccupants (troubles musculo-squelettiques, accidents routiers professionnels, etc.), on considère que les principes généraux de prévention se suffisent à eux même.

Aux termes de l'article L. 4121-1, l'employeur doit « prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale travailleurs ». La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a ajouté la locution « et mentale » au principe originel contenu dans la directive. Mais, si on retient la définition de la santé adoptée par l'OMS, à savoir « un état complet de bien-être physique, psychique et social », cet ajout n'était pas nécessaire pour comprendre que cette exigence de protection de la santé incluait les risques psychosociaux. En outre, ces demiers ne se réduisent pas au harcèlement moral, défini, interdit et sanctionné par la même loi de 2002. Le harcèlement moral a souvent servi de seul prisme d'interprétation du mal-être professionnel croissant décrit au cours de la dernière décennie. Or, le harcèlement rend seulement compte d'une relation dégradée entre personnes. Il ne permet pas d'expliquer ni de donner suite efficacement aux plaintes collectives désormais régulièrement exprimées, sauf à se satisfaire de la désignation commode d'un

bouc-émissaire. Les risques psychosociaux obligent donc à interroger l'organisation au sein de laquelle ils émergent.

LE CHEF DE SERVICE, CONFRONTÉ AUX RISQUES DE SON ORGANISATION

Si l'employeur ou son représentant doit protéger la santé mentale des travailleurs, c'est qu'il est admis qu'une altération mentale peut résulter d'un contexte professionnel à des facteurs de risques présents dans le service. Or, l'employeur doit évaluer tous les risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs placés sous sa responsabilité. Le résultat de cette évaluation doit être transcrit dans le document unique d'évaluation des risques (DUER) prévu par l'article R. 4121-2 du Code du travail. Ce travail d'évaluation consiste à chercher, a priori, l'existence éventuelle de facteurs susceptibles de causer des nuisances à l'occasion du travail. S'agissant des risques psychosociaux, il n'est pas demandé aux responsables de pénétrer l'intégrité psychique de leurs collaborateurs mais de rechercher en quoi le cadre de travail de ces demiers peut générer, favoriser ou concourir à l'apparition de risques psychosociaux. En cas de problème identifié, la question n'est donc pas tant de déterminer la part attribuable au caractéristiques individuelles de la personne (fragile, rigide, etc.) et celle attribuable à l'organisation (entité physique ou moral). Du point de vue de la prévention, la responsabilité de l'employeur est de s'intéresser à ce sur quoi il a prise, c'est-à-dire à ce qui se passe pendant le temps durant lequel l'agent est placé sous sa subordination. Or, s'il est une chose sur laquelle il a prise, qu'il peut en partie changer, influencer ou transformer, c'est bien l'organisation du travail.

En préalable, rappelons que doivent être évalués « les risques qui ne peuvent pas être évités ». L'évaluation ne doit donc être effectuée que dans un second temps, après avoir cherché à éviter les nuisances à l'origine du risque. Cela n'est pas toujours possible, comme nous le verrons ci-dessous. Mais on doit se garder de renoncer trop vite à supprimer les causes de tension. Lorsque cela s'avère impossible, l'impact potentiel pour la santé doit être évalué. Mais sur quoi, concrètement, faire porter l'évaluation des risques psychosociaux? Le 2° de l'article L. 4121-2 rappelle que l'employeur doit « évaluer les risques, y compris dans le choix des procédés de fabrication, (...), dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail ». Comme pour tous les autres risques, il n'existe pas une grille unique d'analyse ni une seule méthode d'évaluation des risques psychosociaux. Mais les déterminants principaux sont désormais connus. Il existe, pour leur caractérisation et leur estimation, des outils quantitatifs et qualitatifs éprouvés.

QUATRE GRANDES FAMILLES DE RISQUES

Quatre grandes familles de risques sont régulièrement citées :

- la charge de travail, physique ou cognitive, et les marges de manœuvre dont les travailleurs disposent pour y faire face, le risque étant d'autant plus élevé que ces marges sont durablement faibles et que le travailleur dispose d'un moindre soutien de sa hiérarchie ou de ses collègues. On est ici au cœur des questions d'organisation du travail;
- les relations de travail, qu'il s'agisse de relations hiérarchiques, entre collègues de même rang ou entre les agents et les usagers. Les questions du management et de la reconnaissance au travail en sont une composante importante. Le harcèlement moral en fait également partie;
- les tensions relatives aux conflits de valeurs entre les attentes de l'entreprise et celles des salariés, qui renvoient aussi bien aux questions d'articulation entre vie privée et professionnelle qu'au malaise résultant de l'écart entre le travail demandé et ce que le travailleur considère comme étant un travail de qualité;
- les restructurations, réorganisations, changements de toute nature, qui, s'ils sont conduits sans anticipation de leur impact potentiel sur la santé, génèrent une insécurité et du mai-être.

Cette grille de lecture n'est pas exhaustive mais permet d'éviter tout psychologisation des situations rencontrées. En partant des situations concrètes identifiées comme étant des causes de tension sur le terrain, il y a lieu de repérer auquel des facteurs précités il est possible de les rattacher. Ainsi, par exemple, l'introduction d'un nouveau traitement automatisé et d'une mise en réseau des données, peut provoquer des tensions dans un service. Le nouveau système d'information ne devant

ni aggraver la charge de travail ni réduire les effectifs, la modification ayant été annoncée longtemps à l'avance et le nouvel outil de travail ne remettant pas en cause la qualité des vérifications effectuées jusqu'alors, le rejet peut générer de l'incompréhension de la part de la hiérarchie et vite être analysé comme une rigidité des agents, ce qui ne fera qu'aggraver les tensions.

Mais une écoute attentive des plaintes exprimées révèlera peut-être que ce changement génère de l'inquiétude en raison des compétences attendues pour utiliser le nouveau système d'information, que certains agents craignent de ne pouvoir acquérir. Le facteur en cause est ici celui du changement, vécu comme une cause d'insécurité, en l'occurrence la crainte de ne pas être à la hauteur. Une fois l'obstacle identifié, il est plus aisé d'identifier des pistes d'action. Un plan de formation prenant en compte les différences de niveau et les appréhensions exprimées a permis dans ce cas précis de résoudre une partie substantielle du problème.

PASSER DE L'ÉVALUATION À LA PRÉVENTION

Une fois l'évaluation des risques réalisée, l'article L. 4121-3 demande à l'employeur de mettre en œuvre « les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ». Au-delà des actions classiques de prévention, les méthodes de travail sont clairement identifiées comme devant contribuer à un meilleur niveau de protection de la santé.

Il n'est donc pas seulement question de corriger les effets néfastes d'une méthode (on parle dans ce cas de prévention secondaire) mais d'anticiper ces effets avant même de l'implanter (prévention primaire). Celle qui garantit un meilleur niveau de santé doit être privilégiée. A défaut de pouvoir le faire, on réduira les effets indésirables identifiés par des actions de prévention. L'article L. 4121-2 énonce la démarche sur laquelle il faut s'appuyer pour y parvenir. Ce sont les fameux principes généraux de prévention qui irriguent toute la philosophie de la prévention des risques professionnels. Tentons de les appliquer aux risques psychosociaux et de les illustrer par un exemple courant, celui d'un service mettant les agents au contact des usagers.



« Eviter les risques »

Nous l'avons vu plus haut, le premier réflexe est souvent de considérer que le stress est inévitable. C'est inexact. D'abord, ce n'est pas le stress en tant que tel que l'on va chercher à éviter mais le risque résultant d'une exposition à une source excessive de stress. Si l'on s'en tient à la charge de travail, on s'interrogera systématiquement avec les opérateurs sur les raisons pour lesquelles on effectue telle tâche, celles pour lesquelles on l'effectue ainsi et l'obligation dans laquelle on est de l'effectuer ainsi. Bref, on s'intéressera aux déterminants du stress.

Il n'est pas rare, ce faisant, de découvrir, pour un disfonctionnement identifié, l'existence de doublons résultant d'une mauvaise répartition des tâches entre services ou agents. La redéfinition des rôles et des fonctions peut conduire à la clarification des responsabilités respectives, la sécurisation des cadres d'intervention. la hiérarchisation des priorités, et in fine à éviter le risque. Certes, dans l'exemple d'un service au contact du public, il n'est pas possible de garantir en toutes circonstances l'absence de tensions dans le face-à-face avec l'usager. Mais il possible d'en réduire sensiblement l'occurrence en combattant les risques à la source.

« Combattre les risques à la source »

Ce principe essentiel illustre l'insuffisance des mesures de prévention qui se limitent à des actions de formation censées apprendre à « gérer le stress ». Ce faisant, on ne s'attaque pas à la source, c'est-à-dire à la cause. On peut certes former les agents à faire face aux incivilités d'un usager mécontent et agressif. Une réaction appropriée, sera bien entendu de nature à apaiser la situation. Mais il y a fort à craindre qu'une telle aptitude à résorber les conflits finisse par trouver ses limites si les motifs de récriminations des usagers ne sont pas traités. De telles mesures ne peuvent donc tenir lieu de politique de prévention des risques à la source.

On doit au contraire chercher à comprendre les causes du différend, ce qui conduira à s'intéresser à l'organisation du travail

plutôt qu'aux aptitudes individuelles à faire face à l'adversité. Si les tensions proviennent d'un retard dans l'instruction de demandes. d'où vient ce retard? Comment le résorber? Si elles proviennent d'une trop forte affluence, comment éviter ou réduire l'attente des usagers? Comment anticiper leur accueil aux heures et jours connus d'affluence? etc. Combattre le risque à la source consiste donc plutôt à travailler sur la façon dont sont allouées les ressources en fonction de la charge de travail, plutôt que de tenter, vainement, de vouloir adapter l'homme à son travail, ce qui est contraire au prochain principe de prévention.

« Adapter le travail à l'homme (...) »

On s'en tient souvent à cette seule partie de la locution mais il est important de relire ce principe en entier: « 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 ». Ce n'est donc pas à l'homme qu'il revient de s'adapter à des conditions de travail dégradées, ce qui, appliqué aux risques psychosociaux, reviendrait à réduire la prévention à la recherche de profils particuliers. Mais c'est à l'organisation de fournir un cadre de travail compatible avec les capacités de l'homme, quelles que soient ses caractéristiques individuelles. Cela ne signifie pas que certains postes ne requièrent pas des aptitudes professionnelles particulières, mais que celles-ci doivent être identifiées en termes de compétences appréciées, recherchées ou valorisées comme telles, plutôt qu'en termes de capacité de résistance à l'adversité.

« Prendre des mesures de protection collective... »

... « en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ». Ce principe est cher aux préventeurs. Appliqué aux risques psychosociaux, il montre encore les limites d'une approche exclusivement centrée sur la per-

sonne. Ainsi, de même qu'il n'est pas réaliste de demander à un travailleur de porter durant une journée complète un masque de protection respiratoire (il est plus efficace de capter collectivement les polluants à leur source d'émission), il n'est pas possible de faire reposer durablement la résistance aux situations de stress sur des mesures comportementales faisant exclusivement appel aux ressources psychologiques des intéressés. Car ces ressources sont épuisables et font porter sur le seul individu la responsabilité de gérer des conditions de travail tendues.

La protection collective, qui incombe à l'employeur, est un préalable à la mise en place de protections individuelles. Ces dernières doivent être réservées au risque résiduel, c'est-à-dire à la part qui ne peut être prise en charge par l'organisation collective. On peut ainsi préparer un agent à faire face à une situation de violence, toujours possible, mais on doit avant tout créer les conditions favorables pour que de telles violences ne se produisent pas, ou le moins possible. On préfèrera donc réorganiser les modalités d'accueil et de prise en charge des usagers dans une salle d'attente (aménagements des locaux, des guichets, des horaires, des procédures et formalités à remplir, renforcement des effectifs aux heures de pointe, etc.).

« Donner les instructions appropriées aux travailleurs »

Il s'agit bien sûr d'informer sur les risques encourus et les moyens de s'en prémunir. De ce point de vue, les actions d'information et de formation déployées dans les plans d'action pour sensibiliser les agents et l'encadrement aux manifestations des risques psychosociaux sont importantes : qu'est-ce que le job-strain, le harcèlement? Comment les reconnaitre? Comment y faire face? Quels sont les facteurs concourant à leur apparition?

Mais là encore, il ne s'agit pas tant d'apprendre à reconnaître un syndrome dépressif, qu'à savoir identifier une situation de travail à problème. Donner des instructions appropriées consiste alors à se doter de procédures de régulation (réunions de supervision, etc.) ou de prise en charge adéquates par des relais connus de tous dans l'entreprise (médecin du travail, service social, etc.). Face aux situations de détresse avérées, il s'agit de savoir activer l'équipe et les compétences qui vont permettre la prise en charge efficace de la personne en souffrance, là encore, afin de privilégier le cadre collectif plutôt que l'impasse du face à face personnel.

« 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 ». L'idée de planification induit celle de temporalité. La prévention s'inscrit dans la durée et les mesures de préventions arrêtées doivent nécessairement comprendre des mesures à court terme, d'ordre conservatoire. Il s'agit le plus souvent de l'ensemble des mesures d'accompagnement qui permettent d'aider le salarié à faire face au stress et qui relèvent de la prévention tertiaire (formations sur la gestion du stress, cellules d'écoute, numéros verts, etc.).

Mais la planification implique aussi des mesures à long terme, s'attachant à la réduction des risques à la source et nécessitant souvent des changements de fond et des délais de mise en œuvre plus longs. Il n'y a pas d'antinomie entre les mesures dites de prévention tertiaire et secondaire d'une part et les mesures de prévention primaire d'autre part, si elles s'inscrivent dans cette temporalité. Les premières permettent de traiter les situations à chaud, en crise ou en régulation. Elles sont à la prévention ce que les extincteurs sont à l'incendie : un moyen de secours pour gérer les situations d'urgence, traiter les incidents, faire face au démarrage de feu, en clair aux situations de crise. Les secondes s'attaquent aux causes et tendent à rendre les premières inutiles ou secondaires.

L'application de ces principes, rappelle l'article L. 4121-3, doit conduire à intégrer les actions et méthodes de l'employeur « dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement ». On retrouve ici ce que l'on sait depuis longtemps en matière de santé au travail : aucune action de prévention ne peut aboutir si elle n'est pas portée par une politique volontariste impulsée et entretenue par le sommet de la hiérarchie et relayée par toutes les fonctions et tous ses échelons. La prévention des risques psycho-

sociaux ne peut être séparée de la politique globale de la structure, notamment celle des ressources humaines, sauf à très vite être démentie par les faits et découplée de la réalité vécue sur le terrain par les agents. Tel serait le cas, dans notre exemple, si parallèlement à la réorganisation de l'accueil des usagers, les effectifs alloués pour répondre à ces demiers lors de leur réception étaient réduits...

Enfin, aux termes de l'article L. 4121-1, l'employeur doit « veiller à l'adaptation des mesures de prévention pour tenir compte du changement des circonstances ». Ce principe est probablement un des plus importants et des plus méconnus. Il induit la « proactivité ». c'est-à-dire l'obligation de prendre des décisions et d'agir en dehors de toute modification règlementaire. Car ce n'est plus le changement d'exigence de la norme qui détermine la conformité. Ce n'est d'ailleurs pas tant cette dernière qui constitue le standard à atteindre que l'objectif d'amélioration constante des situations existantes, principe bien connu des entreprises, familières des démarches qualité dont ce principe est inspiré. C'est, en tout cas, à partir de cette exigence qu'on pourra déduire qu'une réorganisation, une restructuration, un déménagement, constituent un changement de circonstances dont il convient de tirer, ou plus exactement anticiper les conséquences, en évaluant leur impact sur la santé en termes de charge future de travail, d'accompagnement du changement, de réduction de l'insécurité ressentie, de besoins de formation, d'articulation avec la vie privée en cas d'aggravation des temps de déplacement, d'absence de transport en communs, etc.

LA TRANSCRIPTION DES MESURES DE PRÉVENTION DANS UN PLAN D'ACTION

Le contenu du plan d'action se déduit de l'article L. 4121-1 du Code du travail qui, après avoir énoncé l'obligation générale de préserver la santé des travailleurs, rappelle que celle-ci passe par des mesures comprenant :

« 1° Des actions de prévention.

2° Des actions d'information et de formation.

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Le plan d'action doit donc agir, tout à la fois, sur les registres technique, organisationnel et individuel, la répartition entre le court et le moyen terme se faisant, on l'a vu, entre les mesures de

nature conservatoire et celles ayant vocation à instaurer une politique pérenne de prévention. L'écueil serait de s'en tenir au court terme. La faute serait de tout remettre au long terme. Nous nous contenterons ici de quelques illustrations en poursuivant avec le même exemple.

Des mesures techniques

Au rang des mesures techniques, on trouvera toutes les actions de prévention classiques, d'aménagement des postes, des équipements et des locaux de travail, dont on sait qu'elles réduisent l'exposition aux nuisances concourant aux risques psychosociaux. Dans le cas de l'accueil d'usagers, l'espace peut être aménagé de telle sorte que la confidentialité des conversations soit assurée (distance entre les postes, séparations physiques, etc.) sans que les agents ne soient jamais visuellement isolés de leurs collègues (cloisonnements à mi-hauteur, vitrés, etc.). L'espace d'attente peut être conçu de manière à éviter l'effet « file d'attente ». La mise en place de tickets d'attente peut permettre d'éviter d'avoir à réguler les malentendus. L'espace entre l'agent et l'usager peut être conçu de manière à faciliter la communication et l'échange tout en réduisant le risque d'agression physique.

Des mesures organisationnelles

Au rang des mesures organisationnelles, on trouvera, à court terme, toutes les mesures permettant de soulager la pression des agents. Les personnes assurant l'accueil physique des usagers pourront ne plus recevoir simultanément d'appels téléphoniques. La rotation entre les fonctions d'accueil et celles d'instruction des dossiers sera assurée et planifiée à l'avance. La couverture des plages horaires d'ouverture autorisera des souplesses (plages variables d'arrivée et de départ, prise de pause, etc.) tout en veillant à ce que l'accueil du public reste assuré et qu'une nombre minimum de guichets soit toujours en service, etc. A plus long terme, les conditions de notification de décisions défavorables des dossiers, leurs délais d'examen, l'élaboration de critères partagés d'acceptation ou de refus, l'examen des motifs récurrents de rejet des demandes, les défauts des formulaires induisant des erreurs d'interprétation fréquentes, les faiblesses du système informatique, etc. pourront faire l'objet d'une réflexion collective approfondie, permettant de réduire les causes de tension en amont.



Des mesures individuelles

Au rang des mesures individuelles, enfin, on trouvera, à court terme, celles qui permettent d'apporter un soutien ou un relai en cas de difficulté avec un usager, par exemple en organisant un débriefing systématique avec le chef de service après une altercation, en activant efficacement la protection fonctionnelle en cas de besoin, en permettant le cas échéant un retrait provisoire de l'agent aux fonctions d'accueil, etc. A plus long terme, on pourra renforcer les compétences des agents en adoptant un plan de formation permettant de mieux connaitre les mesures ou services proposés, de faire face aux questions techniques des usagers,

Dans la pratique, les plans d'action sont donc élaborés au plus près du terrain. Ils sont constitués d'un ensemble de mesures, d'inégale importance, dont chacune prise isolément, n'a, sauf exception, que peu à voir avec la santé stricto sensu. Beaucoup relèvent d'une redéfinition des règles, a fortiori si elles ont été bousculées, de la création d'espaces de dialogue, de la gestion des ressources humaines, de la reconstruction d'équipes d'identités collectives.

LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE

A supposer ce schéma de compréhension accepté et compris. reste la question de son opérationnalité. Comment déployer méthodologiquement la démarche dans une administration ou un établissement public doté d'un échelon central et de plusieurs échelons déconcentrés, répartis parfois sur l'ensemble du territoire national? Comment s'y prendre concrètement lorsqu'il existe de nombreux sites et, au sein de chaque site, des services de nature très différente et d'effectifs très variables? Quel équilibre trouver entre la nécessaire impulsion nationale et les marges de manœuvres locales, a fortiori lorsque des initiatives y ont déjà été prises et que des démarches sont en cours?

Là encore, il faut se garder de penser que cette spécificité n'appartient qu'au secteur public. De très grosses entreprises ou groupes sont confrontés à la même complexité, avec des organisations matricielles, géographiques et fonctionnelles réparties sur l'ensemble du territoire national et souvent même à l'étranger. Certaines entreprises ont plusieurs centaines de filiales, etc. Toutes n'adoptent pas d'ailleurs la même stratégie. Toutes n'avancent évidement pas à la même vitesse. Il reste que quelques constantes peuvent être énoncées.

Le sommet de la hiérarchie doit en premier lieu créer l'impulsion et donner un cadre.

Il doit s'engager sur un calendrier, des phases, des points d'étape, des rendez-vous, où chacun saura à quoi il peut s'attendre: diagnostic, restitution du diagnostic, plan d'action, suivi, etc. Il n'est pas forcément utile que tout le monde soit associé au dispositif, dès l'instant que l'échantillon sélectionné est représentatif et légitime pour s'exprimer au nom du collectif et dès lors qu'une information régulière est assurée sur le déroulement du processus.

Mais au-delà, la hiérarchie doit s'engager sur la réalisation de transformations là où des difficultés ont été identifiées. Celles-ci l'ont nécessairement été sur le terrain. Concrètement, cela signifie que lorsqu'un groupe de travail identifie localement des situations à problème, il convient de remonter aux déterminants de ce problème et de les classer d'en l'une des quatre familles de facteurs dont il relève (pour mémoire : problème de reconnaissance, de management, d'organisation de la charge de travail, de tension sur les objectifs et valeurs non partagés, de changement et réorganisation).

Répartition des tâches et des responsabilités

Ce faisant, les solutions vont émerger assez facilement, certaines de nature techniques, d'autres organisationnelles, d'autres humaines.

C'est à ce stade que la répartition des tâches et des responsabilités va se dessiner. Parmi ces mesures, certaines relèveront nécessairement du pouvoir d'action locale (horaires d'ouverture, redéfinition des fiches de poste, aménagement des locaux, transparence des mutations, réunions d'équipes, processus d'information et consultation sur un déménagement, etc.). D'autres demanderont des moyens supplémentaires dont l'attribution dépendra d'un échelon supérieur à qui la sollicitation sera faite et dont un arbitrage motivé sera attendu. Ce qui relève du choix politique remontera au niveau politique. Personne ne s'étonnera que certaines demandes ne soient pas satisfaites dès lors qu'elles sont entendues et qu'on y répond.

La question n'est pas de trouver un accord sur tout mais d'obtenir un point d'équilibre par la discussion. L'enjeu méthodologique est de clarifier les niveaux de responsabilité pour permettre de redonner à chacun du pouvoir d'agir en repérant ce sur quoi il a de l'influence et ce sur quoi il n'en n'a pas. S'agissant ensuite des transformations proprement dites, des tests et des retours d'expérience doivent être effectués sur des postes ou des services pilotes avant toute généralisation des solutions, le tout dans un cadre concerté avec les intéressés.

L'enjeu, dans beaucoup de services, est celui de la reconstruction d'une culture commune à partir des organisations recomposées.

Redéfinir les objectifs assignés à la nouvelle structure, forger une nouvelle identité à partir de ces objectifs, permettre à chacun de trouver sa place, affecter les moyens en présence, chercher les complémentarités, les valoriser, les mettre en synergie et ne pas les opposer. Il faut admettre que ce processus prenne du temps. Il faut en outre s'assigner comme objectif d'en faire un élément pérenne de son organisation. Entrer dans la boucle, c'est entrer dans un processus d'amélioration permanent.

Un agent de l'Education nationale sur sept se dit en épuisement professionnel

AFP - Publié le 30/01/2012 à 18:03 - Modifié le 30/01/2012 à 18:04

Un agent de l'Education nationale sur sept se dit en situation d'épuisement professionnel et un sur quatre en état de tension au travail, selon une étude dont les syndicats veulent s'emparer pour faire renforcer la prévention contre les risques psychosociaux.

Un agent de l'Education nationale sur sept se dit en situation d'épuisement professionnel et un sur quatre en état de tension au travail, selon une étude dont les syndicats veulent s'emparer pour faire renforcer la prévention contre les risques psychosociaux.

Selon cette étude rendue publique lundi par le "Carrefour santé social", qui regroupe la mutuelle MGEN et les trois principales fédérations syndicales du monde éducatif (FSU, Unsa Education et Sgen-CFDT), 24% des agents se disent en état de tension au travail et 14% en épuisement professionnel (ou "burnout").

Une grande majorité déclare aussi avoir connu un problème d'ordre musculosquelettique au cours des 12 derniers mois, concernant la nuque ou le cou (78%), le bas du dos (75%), l'épaule (60%), le genou ou la jambe (54%).

Menée de mai à août 2011 par questionnaire sur internet, cette étude comporte certains "biais", prévient la MGEN, notamment un recrutement des répondants via les syndicats et un échantillon qui n'est pas représentatif, car il y a par rapport à la réalité de l'Education nationale davantage de répondants enseignants (84% contre 80%) et de femmes (76% contre 65,7%).

Pour autant, la MGEN juge pouvoir en tirer des enseignements, car le total des 5.119 répondants "confère aux résultats une bonne puissance statistique".

Premier enseignement: avec 24% se disant "tendus", les personnels de l'Education nationale sont particulièrement exposés aux risques psychosociaux, car selon l'enquête "Sumer" qui constitue la référence en <u>France</u> (toutes professions confondues), c'est le cas de 12% des cadres et 23% de l'ensemble des salariés, ont expliqué les organisateurs lors d'un point de presse.

"élèves résistants à la culture scolaire"

Par rapport à l'enquête "Sumer", l'étude montre aussi que les agents de l'Education nationale sont soumis à une "demande psychologique" élevée mais ils bénéficient d'une "latitude décisionnelle" importante. Ce dernier critère, qui correspond à la marge de manoeuvre dont les personnels disposent pour mener leur activité, "contribue à réduire le niveau de risque psychosocial".

Autre enseignement: pour la tension comme pour l'épuisement, le risque est supérieur à la moyenne des agents de l'Education pour les conseillers principaux d'éducation (CPE) surtout, ainsi que les professeurs des écoles élémentaires et ceux de collèges. L'épuisement touche lui davantage les hommes et les plus de 55 ans.

"La dégradation du travail dans les années récentes explique ces résultats", a commenté Elisabeth Labaye, de la FSU: "intensification du travail, mise en concurrence des personnels, réformes à la hussarde, injonctions multiples et parfois contradictoires".

"Il y aussi plus d'élèves plus résistants qu'autrefois à la culture scolaire, quels que soient les milieux, parce qu'il existe à côté d'autres cultures", a-t-elle ajouté, regrettant que le ministère n'ait encore recruté que 24 des 80 médecins de prévention promis il y a deux ans.

Samy Driss, de l'Unsa Education, a demandé au ministère de se saisir de la question de la santé au travail et surtout de celle des fins de carrière, rendues plus difficiles depuis la suppression de la cessation progressive d'activité, qui permettait de travailler à 50% payé 80% les cinq dernières années.

Lieu d'échanges et de réflexion, le Carrefour santé social avait publié deux premières enquêtes, sur la santé des jeunes enseignants (2006) et sur les fins de carrière (2009).



Accueil > Le Bulletin officiel > Bulletin officiel > 2011 > n°32 du 8 septembre 2011 > Personnels

Personnels

Comité d'hygiène et de sécurité

Programme annuel de prévention 2011-2012 (Éducation nationale)

NOR: MENH1100374X réunion du 16-6-2011 MEN - DGRH C1-3

Le programme annuel de prévention 2011-2012 s'inscrit dans le cadre :

- du rapport d'évolution des risques professionnels portant sur l'année 2010 ;
- de la loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique ;
- du protocole d'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité dans la fonction publique :
- du futur décret modificatif du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 ;
- de la politique de santé et de prévention des risques définie par le ministre.

Les 2 objectifs prioritaires du programme 2011-2012 sont :

- A L'achèvement de la réalisation du document unique des résultats de l'évaluation des risques professionnels (DU) dans les services et établissements du ministère de l'Éducation nationale.
- B Le renforcement des services de médecine de prévention pour une meilleure prise en compte de la santé des personnels, notamment par la généralisation du bilan de santé à 50 ans.

Ces objectifs se concrétiseront dans l'évaluation et la prévention des risques particuliers :

C.I Risques psychosociaux (RPS)

C.II Troubles musculo-squelettiques (TMS)

C.III Risques liés aux agents cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR)

Un plan d'action spécifique sera publié au dernier trimestre 2011 donnant toutes les informations utiles aux services académiques pour mettre en place les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

La réalisation de ces objectifs s'inscrit dans la continuité des programmes des années précédentes.

Les obligations législatives et réglementaires, les documents et consignes en matière de santé et sécurité au travail que doivent mettre en œuvre les chefs de service et d'établissement sont rappelés à l'annexe 3 du présent programme. Le présent programme a reçu l'avis favorable du comité d'hygiène et de sécurité compétent pour l'enseignement scolaire dans sa séance du 16 juin 2011.

CONTEXTE

Le rapport d'évolution des risques 2010 conduit à constater :

- un niveau peu élevé d'accidents de service et du travail ;
- un progrès significatif dans la réunion réglementaire des comités d'hygiène et de sécurité ;
- un réseau conséquent d'Acmo ;
- une meilleure prise en compte des risques psychosociaux.

Des efforts plus significatifs doivent être accomplis pour :

- le renforcement du réseau des médecins de prévention :
- la réalisation impérative du document unique des résultats de l'évaluation des risques ;
- la programmation des actions de prévention, d'information et de formation ;
- la définition d'une politique globale de prévention.

Le protocole d'accord sur la santé et la sécurité dans la fonction publique signé par les organisations syndicales et l'employeur public le 20 novembre 2009 prévoit notamment :

- l'élargissement du champ de compétences des comités hygiène et sécurité (CHS) aux conditions de travail en les transformant en CHSCT;
- la rénovation du réseau des agents chargés de missions de conseil et d'assistance dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité (Acmo) ;
- le développement de véritables services de santé au travail ;
- l'achèvement de la mise en place généralisée du document unique (DU) des résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des agents ;
- l'évaluation et la prévention des problèmes de santé liés aux risques psychosociaux ;
- l'évaluation et la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) :
- le suivi médical des risques cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR) ;
- l'amélioration de la formation des agents de la fonction publique en hygiène et sécurité.

La loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique institue dans toutes les administrations de l'État et dans tous les établissements publics de l'État :

- les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

La politique de santé et de prévention des risques définie par le ministre de l'Éducation nationale qui prévoit notamment :

- un médecin de prévention coordonnateur dans chaque académie ;
- un médecin de prévention pour chacun des départements ;
- la mise en place d'un bilan de santé des personnels de 50 ans.

A - Achèvement de la réalisation du document unique

La prévention des risques professionnels s'appuie sur une démarche dont les principes généraux sont édictés par les articles L. 4121-1 à L. 4121-5 du code du Travail.

En tant qu'employeur, le chef de service ou le chef d'établissement a l'obligation d'évaluer l'ensemble des risques auxquels sont soumis les agents placés sous son autorité et de préserver leur santé physique et mentale, ce qui inclut les troubles musculo-squelettiques, les agents chimiques cancérogènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction (CMR) mais aussi les risques psychosociaux.

Cette évaluation est transcrite dans le document unique dont la réalisation est obligatoire depuis le 5 novembre 2002 et qui est remis à jour au moins chaque année.

La réalisation du document unique est une démarche participative de tous les agents d'un service ou d'un établissement.

Au fil des mises à jour annuelles, la démarche participative doit permettre de développer une culture de sécurité des personnels et d'affiner l'évaluation de chaque risque.

Les agents analysent les risques auxquels ils sont soumis par un regard critique porté sur :

- Les matières : matériaux, substances, produits, identification, qualité, quantité, manutention, stockage, etc.
- Les matériels : outils de travail, machines, logiciels, équipements de protection, vétusté, ergonomie, maintenance, vérification, etc.
- La méthode de travail : technique, gestes et postures, mode opératoire, procédure, instructions, consignes, manuels, etc.
- Le lieu de travail : contexte, locaux, accueil de public, environnement physique, ambiances de travail, aménagements, etc.
- Les agents : nombre, statut, horaires, formation, motivation, charge de travail, contrainte, absentéisme, qualification, expérience, compétence, organisation, management, etc.

À la suite de la formalisation dans le document unique de tous les facteurs de risques rencontrés, les actions de prévention à mettre en œuvre sont transcrites dans le programme annuel de prévention qui définira un ordre de priorité, un chiffrage, un calendrier et qui désignera les acteurs pour la réalisation des actions de prévention. La note du 18 mai 2010 du ministre chargé de la Fonction publique rappelle les obligations des administrations d'État en matière d'évaluation des risques professionnels et les conséquences de l'absence du document unique.

Objectif: les recteurs d'académie, les inspecteurs d'académie-directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale et les chefs d'établissement doivent mobiliser les personnels encadrant et enseignant et les personnes ressources et mettre en œuvre les outils nécessaires pour finaliser la rédaction du document unique pour la fin de l'année scolaire 2011-2012.

Les services et établissements ayant déjà formalisé les résultats de l'évaluation des risques doivent mettre à jour le document unique annuellement et développer un plan d'actions de prévention.

B - Assurer la santé au travail des agents de l'Éducation nationale

La qualité de la gestion des ressources humaines au sein des services et des établissements du ministère de l'Éducation nationale passe par une meilleure prise en compte de la santé des agents, dans le cadre d'une médecine de prévention renforcée, structurée et redynamisée.

B.I Renforcement des services de médecine de prévention

Chaque académie doit disposer d'un médecin de prévention coordonnateur et d'un médecin de prévention pour chacun des départements.

Une campagne de recrutement de 80 médecins de prévention a été lancée par la DGRH du ministère en deux vagues de 40 postes. Cette campagne se poursuit et doit prendre un nouvel essor en s'appuyant sur une communication adaptée. Des actions spécifiques en direction des universités et services formant les futurs médecins du travail doivent être entreprises dans les académies, avec l'appui du médecin conseiller technique de la DGRH.

Pour rendre plus attractives les fonctions de médecin de prévention, il est vivement recommandé de fixer la rémunération par référence à la grille inscrite dans la convention collective du personnel des services interentreprises de médecine du travail (dite grille Cisme).

Le recteur d'académie examinera, dans ce cadre, à l'occasion du renouvellement de leur contrat, l'opportunité de relever le niveau de rémunération des médecins de prévention déjà en fonction dans l'académie, dès lors que ceux-ci possèdent la qualification de médecin du travail et qu'ils exercent dans des conditions de stabilité suffisantes.

Le recteur d'académie veillera à prendre des dispositions qui favorisent la stabilisation des médecins recrutés (CDI à temps incomplet, CDD de trois ans renouvelables, etc.) et que le recours aux vacations demeure l'exception. Il veillera également à doter le service de médecine de prévention de la logistique nécessaire (secrétariat, lieux de consultation, etc.) à son bon fonctionnement afin que les médecins se consacrent à l'exercice de leur activité médicale. Les missions du médecin de prévention sont rappelées en annexe 2.

Objectif: les recteurs d'académie recruteront dans l'année scolaire 2011-2012 les médecins de prévention pour disposer d'un médecin par département et d'un médecin coordonnateur par académie.

Ils veilleront particulièrement aux conditions d'exercice de ces médecins.

B.II Le bilan de santé des personnels de 50 ans

Un bilan de santé a été proposé de manière expérimentale dans 6 départements aux agents, l'année de leurs 50 ans. Ce

dispositif ne se substitue pas à la visite médicale guinguennale.

Objectif : la généralisation à toutes les académies du bilan de santé des personnels de 50 ans se fera à compter de septembre 2011.

C - Évaluation et prévention de risques particuliers

C.I Les risques psychosociaux (RPS)

Les risques psychosociaux résultent d'une confrontation entre les exigences de l'organisation du travail et les exigences du fonctionnement psychique de l'agent.

Les RPS regroupent notamment :

- le stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;

- les violences externes : insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées dans le cadre du travail

par des personnes extérieures à l'établissement ;

- les violences internes : harcèlement sexuel ou moral, agressions physiques ou verbales, insultes, brimades, intimidations, conflits exacerbés à l'intérieur de l'établissement entre collègues ou avec les responsables hiérarchiques. Ils se traduisent par un mal-être, une souffrance mentale et des atteintes physiques (maladies cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques, angoisses, troubles dépressifs, pratiques addictives, accidents, suicides, etc.) et ont des répercussions sur l'organisation et les relations sociales dans l'établissement (arrêts de travail, diminution de l'activité individuelle et collective, perte de vigilance, etc.).

Plusieurs approches peuvent être envisagées pour traiter les risques psychosociaux.

C.I.1 Prévention primaire

L'approche à privilégier consiste à combattre le risque à la 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 risque dans les situations de travail et de tous les indicateurs liés au fonctionnement du service ou de l'établissement et à la santé et à la sécurité des agents.

Cette approche nécessite un diagnostic approfondi et un plan d'action qui s'inscrit dans le temps.

Dans un premier temps, il est indispensable de constituer un groupe projet en interne au niveau de l'académie et/ou de l'inspection académique pour accompagner la démarche de prévention (information des agents, choix des outils d'investigation, interprétation des données, élaboration et suivi du plan d'action).

Ce groupe, piloté par le directeur des ressources humaines, doit comporter des représentants du personnel au CHSCT, le médecin et l'infirmière de prévention, le conseiller de prévention, des inspecteurs de l'Éducation nationale, des chefs de d'établissement, des directeurs d'école et des agents, etc.

Les facteurs de RPS sont multiples et complexes. Leur repérage et leur analyse requièrent, outre du temps, des compétences particulières.

Pour faire le diagnostic sur les RPS et mettre en place une démarche efficace et pérenne, il est utile de s'orienter vers un consultant extérieur ayant des compétences spécifiques, principalement dans le champ de l'ergonomie, de la psychologie du travail et de la sociologie du travail.

Ensuite, les actions à mettre en œuvre et les priorités sont formalisées dans un plan d'action. Le groupe projet assure le suivi des indicateurs pris en compte.

Un bilan du plan d'action est présenté chaque année au CHSCT.

Bonne pratique

- La réflexion actuellement menée dans l'académie de Rennes suite à une réunion du CHSD du Morbihan, avec la mise en place de groupes de travail suivis par un chargé de mission de l'agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT).

Outils

- Guide INRS ED 6011, « Stress au travail les étapes d'une démarche de prévention » ;
- Guide INRS ED 6012, « Dépister les risques psychosociaux Des indicateurs pour vous guider » ;
- Guide INRS ED 6070, « Prévention des risques psychosociaux Et si vous faisiez appel à un consultant ? » donnera les éléments essentiels à la mise en place de la prévention primaire ;
- Le ministère du Travail sur son site internet http://www.travailler-mieux.gouv.fr propose une méthodologie d'intervention qui permet de quider l'internaute dans une démarche de prévention des risques psychosociaux.

C.I.2 Prévention secondaire

C'est la gestion individuelle des RPS qui ne s'attaque pas aux causes réelles du problème et ne peut donc s'affranchir d'une prévention primaire d'approche collective des risques.

Elle consiste à réduire les conséquences des RPS sur les agents par :

- des formations à destination de l'encadrement pour gérer au mieux une équipe et pour être attentif aux signaux précurseurs de situations à risques ;
- des stages de gestion du stress, relaxation, thérapies cognitives ou comportementales, etc.

Bonnes pratiques

La plupart des académies ont mis en place des actions de formations :

- juridiques et réglementaires des personnels de direction ;
 à la prise de fonction des personnels administratifs, techniques et enseignants nouvellement nommés ;
- sur la gestion des classes difficiles et la gestion de l'hétérogénéité au sein de la classe ;
- stages sur l'apprentissage de l'estime de soi ;
- sur les élèves « décrocheurs, les adolescents, la communication et la gestion du stress » ;
- sur les phénomènes de groupe ;
- etc.

Outils

Certaines académies ont publié soit :

- un livret pour aider les chefs d'établissement ;
- un guide pratique des attitudes à adopter face aux incivilités des élèves.

C.I.3 Prévention tertiaire

La prise en charge médicale ou psychologique des agents en souffrance a pour vocation d'apporter une **réponse** d'urgence (cellule d'écoute, numéro vert, etc.) pour éviter que leur état de santé ne se détériore davantage. C'est indispensable en cas de situation grave (suicide sur le lieu de travail, cas de harcèlement avéré, situation de violence physique, etc.).

Cette approche nécessaire doit amener à une réflexion concernant les causes et les sources des RPS dans le service ou l'établissement et à mettre en place une prévention primaire.

La loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires prévoit dans son article 11 que « la collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté. »

Bonne pratique

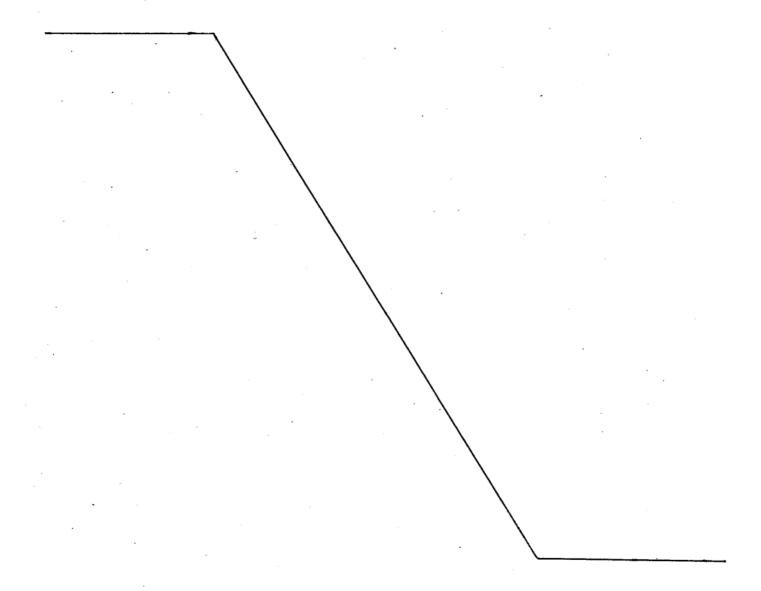
La plupart des académies ont mis en place des structures permettant l'écoute et la prise en charge des agents en souffrance.

Outil

- La circulaire n° 2007-047 du 27 février 2007 du ministre de l'Éducation nationale, relative au harcèlement moral au travail, apporte des éléments de réponse.

Le ministère en collaboration ave le comité central d'hygiène et de sécurité ministériel a élaboré un guide type destiné à informer et à sensibiliser les personnels sur les phénomènes de violences et incivilités au travail ainsi que sur leurs droits et les mesures de prévention et dispositifs d'accompagnement, ainsi qu'un guide en direction des services. Ces guides devront être adaptés ou complétés en fonction des spécificités des mesures de prévention et dispositifs d'accompagnement des académies puis diffusés à l'ensemble des personnels en exercice dans les services et établissements.

Objectif: les recteurs d'académie et les inspecteurs d'académie-directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale doivent établir le diagnostic et le plan d'action des risques psychosociaux en s'appuyant sur le groupe projet pour la fin de l'année scolaire 2011-2012. Ce plan sera présenté au CHSCT. Le ministère proposera, au cours du dernier trimestre 2011, un guide type destiné à informer et à sensibiliser les personnels sur les phénomènes de violences et incivilités au travail et un guide en direction des services.



Le chef de service ou d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des agents. Ces mesures comprennent :

- Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité du travail.
- Des actions d'information et de formation.
- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Il met en œuvre ces mesures sur la base des principes généraux de prévention (code du Travail article L. 4121-1 et 2).

Dans les services et établissements de l'Éducation nationale, les règles applicables en matière de santé et de sécurité sont définies aux livres ler à V de la 4ème partie du code du Travail et par les décrets pris pour leur application.

Les acteurs de la prévention

- Le service de médecine de prévention. Les missions du service de médecine de prévention sont assurées par un ou plusieurs médecins assistés des infirmiers et, le cas échéant, des secrétaires médicaux. Le médecin de prévention, à l'échelon académique ou départemental, est rattaché hiérarchiquement au recteur d'académie ou à l'inspecteur d'académie-DSDEN et fonctionnellement au médecin-conseiller technique du recteur d'académie. Il assure en priorité le suivi des personnels en difficulté, il établit les fiches des risques professionnels en collaboration avec les assistants et conseillers de prévention concernés ; il organise et assure le suivi médical des agents présentant des risques professionnels particuliers (décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié). À défaut, il convient d'organiser la surveillance médicale par convention avec des organismes agréés.
- Le recteur d'académie nomme auprès de lui un conseiller de prévention académique à temps plein, ayant un niveau de compétence et de qualification suffisant (ingénieur hygiène et sécurité) pour être une personne ressource en hygiène et sécurité du travail. Le recteur d'académie établit une lettre de cadrage qui définit les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses missions.

Le conseiller de prévention coordonne le réseau des assistants de prévention des établissements (EPLE) en liaison avec l'inspecteur santé et sécurité au travail. Il assiste aux réunions du CHSCT académique sans participer au vote.

- L'inspecteur d'académie-DSDEN nomme auprès de lui un conseiller de prévention départemental pour être une personne ressource et l'animateur du réseau des assistants de prévention de circonscription de l'enseignement préélémentaire et élémentaire du département nommés auprès des inspecteurs de l'Éducation nationale.

Le conseiller de prévention départemental assiste au CHSCT départemental sans participer au vote. L'IA-DSDEN établit une lettre de cadrage pour le conseiller de prévention départemental et les assistants de prévention de circonscription qui définit les moyens mis à leur disposition pour l'exercice de leurs missions.

- Le chef d'établissement public local d'enseignement nomme auprès de lui un (ou des) assistant(s) de prévention d'établissement. Cet assistant de prévention est choisi parmi l'ensemble des personnels de l'établissement, agents de l'État ou de la collectivité territoriale de rattachement.

Le chef d'établissement établit la lettre de cadrage de l'assistant de prévention.

- Les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCTA et CHSCTD) sont réunis obligatoirement au moins trois fois par an.

Le CHSCTA et le CHSCTD donnent respectivement, chaque année, un avis sur le rapport annuel des risques professionnels et le programme annuel de prévention académique ou départemental présentés par le président du CHSCTA ou CHSCTD. Ce programme définit la politique de prévention soit académique, soit départementale, notamment en matière d'organisation, de moyens et de formation. Le CHSCTA donne un avis sur le programme académique de formation pour sa partie santé et sécurité. Chaque agent doit avoir connaissance de la liste des représentants des personnels siégeant aux CHSCT.

- Le conseil d'administration des établissements publics locaux d'enseignement (EPLE) délibère sur les questions relatives à l'hygiène, à la santé et à la sécurité.

- L'inspecteur santé et sécurité au travail (ISST)

La mission de contrôle d'application des règles applicables en matière de santé et de sécurité est essentielle dans le bon fonctionnement de la prévention des risques au sein de l'académie. Cette mission de contrôle s'accompagne de propositions au chef de service et d'établissement visités, de toute mesure de nature à améliorer l'hygiène et la sécurité et la prévention des risques professionnels.

Ces fonctions de contrôle et de proposition sont exclusives du rôle d'assistance et de conseil dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité, dévolues réglementairement aux agents de prévention. Avant toute nomination par le recteur de l'académie, la candidature de l'agent appelé à exercer les fonctions d'inspection reçoit l'avis du doyen de l'inspection générale de l'Éducation nationale et du chef de service de l'inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale. La nomination fait l'objet d'une communication à la direction générale des ressources humaines du ministère.

L'information

Le chef de service ou d'établissement organise et dispense une information des travailleurs sur les risques pour la santé et la sécurité et les mesures prises pour y remédier (code du Travail article L. 4141-1). Cette information porte sur (code du Travail article R. 4141-3-1) :

- 1) Les modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques ;
- 2) Les mesures de prévention des risques identifiés dans le document unique d'évaluation des risques ;
- 3) Le rôle du service de santé au travail et, le cas échéant, des représentants du personnel en matière de prévention des risques professionnels ;
- 4) Le cas échéant, les dispositions contenues dans le règlement intérieur ;
- 5) Le cas échéant, les consignes de sécurité et de premiers secours en cas d'incendie.

La liste des représentants des personnels siégeant aux CHSCTA et CHSCTD doit être portée à la connaissance des agents des services et des établissements.

Les documents

- Document unique

Le chef de service ou d'établissement transcrit dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé. Ce document, qui revêt un caractère obligatoire depuis novembre 2002, est mis à jour au moins annuellement (code du Travail article R. 4121-1).

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à la disposition :

1) Des agents;

2) Des membres du CHSCT ou des instances qui en tiennent lieu.

L'évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail (cf. supra la démarche d'évaluation des risques).

Le document unique des résultats de l'évaluation du service ou de l'établissement est l'agrégation de toutes les évaluations réalisées dans les unités de travail.

- Rapport annuel écrit

Le chef de service ou d'établissement soumet pour avis chaque année au CHSCT ou au CA d'établissement un rapport écrit. Ce rapport fait le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail et des actions menées au cours de l'année écoulée. Ce bilan est établit sur les indications du bilan social.

- Programme annuel de prévention

Le chef de service ou d'établissement soumet pour avis chaque année au CHSCT ou au CA d'établissement un programme annuel de prévention.

Ce programme est établi à partir de l'analyse des risques faite par le CHSCT, de l'évaluation des risques professionnels contenue dans le document unique et du rapport annuel.

Il précise, pour chaque réalisation ou action, ses conditions d'exécution et l'estimation de son coût.

- Fiche collective de risques

Dans chaque académie et département, le médecin de prévention établit et met à jour périodiquement, en liaison avec le conseiller de prévention académique et départemental et après consultation du CHSCT, une fiche sur laquelle sont consignés les risques professionnels de l'académie et les effectifs qui y sont exposés. L'administration doit communiquer au médecin de prévention tous les éléments d'information propres à établir cette fiche.

- Registre santé et sécurité au travail

Ce registre est ouvert dans chaque service et établissement. Il est tenu à la disposition de l'ensemble des agents et des élèves.

- Registre de danger grave et imminent

Ce registre spécial coté et ouvert au timbre du CHSCT consigne les avis de dangers graves et imminents signalés par un représentant du personnel du CHSCT. Il est tenu sous la responsabilité du chef de service.

La formation

Une formation pratique et appropriée en matière d'hygiène et de sécurité est organisée :

1) Lors de l'entrée en fonctions des agents ;

2) Lorsque, par suite d'un changement de fonction, de technique, de matériel ou d'une transformation des locaux, les agents se trouvent exposés à des risques nouveaux ;

3) En cas d'accident de service ou de travail grave ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave ayant entraîné mort d'homme ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou ayant révélé l'existence d'un danger grave, même si les conséquences ont pu en être évitées ;

4) En cas d'accident de service ou de travail ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel présentant un caractère répété à un même poste de travail ou à des postes de travail similaires ou dans une même fonction ou des fonctions similaires.

À la demande du médecin de prévention, une formation à l'hygiène et à la sécurité peut également être organisée au profit des agents qui reprennent leur activité après un arrêt de travail consécutif à un accident de service ou de travail ou à une maladie professionnelle (décret n° 82-453 modifié article 6, CDT article L. 4141-2).

Le programme académique de formation doit proposer aux agents l'ensemble des formations obligatoires en matière d'hygiène et de sécurité.

Le guide d'évaluation des risques présente un panorama des principales obligations de formation à la sécurité (cf. annexe 3 du guide).

Le chef de service ou d'établissement veille à ce que les agents placés sous son autorité reçoivent la formation nécessaire à l'accomplissement de leur tâche et lors de leur entrée en fonction.

Le conseiller ou l'assistant de prévention suit, préalablement à sa prise de fonctions, une formation à l'hygiène et à la sécurité du travail et est sensibilisé aux questions touchant à la prévention médicale.

Les membres des CHSCT bénéficient d'une formation minimale de cinq jours leur permettant :

- de développer leur aptitude à déceler et mesurer les risques professionnels et leur capacité d'analyse des conditions de travail;
- de les initier aux méthodes et procédés à mettre en œuvre pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail.

B. L'EXACERBATION DES CONFLITS DE TRAVAIL

1. L'établissement scolaire, un lieu d'interactions complexes

a) L'évolution des rapports des enseignants avec les élèves et les chefs d'établissement

Chacune des trois principales catégories d'acteurs dans les établissements scolaires, les élèves, les enseignants et les chefs d'établissement peut être définie par une difficulté majeure qu'ils doivent surmonter dans leur travail. Cette épreuve, pour reprendre la terminologie et les analyses d'Anne Barrère¹ demeure plus ou moins déniée par les autres acteurs. Chacun est surresponsabilisé devant cette épreuve qu'il affronte seul. Le manque de communication entre les acteurs sur leurs épreuves respectives est patent et provoque des conflits.

Ainsi, les élèves, qui reçoivent pratiquement une note sur deux jours ouvrables en lycée, ressentent fortement le poids du verdict scolaire et le caractère déterminant de l'orientation pour leur avenir, ce qu'on pourrait appeler la pression scolaire au sens large. Cette épreuve, qui vaut même pour le jeune en apparence le plus désinvolte est largement déniée par les enseignants, si l'on en croit les résultats de la sociologie de l'école, plus que par les chefs d'établissement.

L'épreuve centrale des enseignants est de réussir à faire tenir la forme scolaire, c'est-à-dire à maintenir un climat de classe acceptable pendant 50 minutes face à un groupe déterminé dans un lieu précis. Il s'agit d'une épreuve individualisée, peu partagée en collectifs. Cette épreuve existe dans tous les établissements, mais dans les bons lycées elle tend à devenir invisible car elle n'est pas relayée par des difficultés sociales qui focaliseraient le regard. Les élèves ne perçoivent pas ce que représente cette épreuve pour leurs professeurs car ils ne perçoivent que leur action personnelle et pas l'action de groupe qui résulte de l'agrégation des comportements individuels. Certains chefs d'établissement savent monter au front pour soutenir des enseignants en difficulté, mais en dehors de tout texte réglementaire. D'autres s'en tiennent à l'orthodoxie et se tiennent soigneusement à l'écart de la classe.

Les chefs d'établissement agissent comme des interfaces avec l'extérieur et sont, quant à eux, directement responsables de l'image et de la réputation de l'établissement face au public. Ils doivent faire avec les exigences des parents d'élèves, le contrôle de la hiérarchie, l'implication des collectivités territoriales et le regard des médias. Ils jouent également un rôle de médiateur entre les groupes numériquement beaucoup plus importants que sont les élèves et les enseignants. D'après les recherches d'Anne Barrère (université Paris 5), ils s'appuient souvent sur une tentative de compréhension des difficultés des élèves pour fonder un discours critique des enseignants, en

¹ Audition du 7 février 2012 (A. Barrère).

particulier sur la gestion de classe, sur l'évaluation trop dure et classante, sur le redoublement, etc. Les enseignants ne comprennent pas en général l'épreuve spécifique qu'affrontent les chefs d'établissement car ils délégitiment d'emblée les effets de réputation liés à la concurrence entre établissements et le développement de quasi-marchés scolaires locaux, que l'assouplissement de la carte scolaire a aggravés.

La caractérisation fine des relations de travail entre les équipes enseignantes et le chef d'établissement demande une approche nuancée. Même si l'on peut constater de la méfiance et de l'incompréhension entre les deux catégories d'acteurs, votre rapporteure n'a pas constaté de rupture franche appuyée sur des cultures professionnelles divergentes et institutionnalisées. Il existe en réalité des situations très hétérogènes d'un endroit à l'autre.

Cependant, une certaine coupure entre les enseignants et les chefs d'établissement demeure. Elle s'est accentuée avec l'évolution de la formation des chefs d'établissement; désormais centrée sur l'enracinement d'une culture de l'encadrement, de la décision et de l'évaluation, qui les pousse à assumer plus franchement leur autorité. Cependant, la coupure entre les deux univers professionnels tend à être contrebalancée par des interventions plus nettes dans l'organisation des apprentissages, certains chefs d'établissement se voulant « enseignants autrement » et cherchant à assurer une continuité avec le métier d'enseignant. La coupure est aussi à relativiser en considérant que la culture d'encadrement prend racine chez les enseignants eux-mêmes. Lorsque ceux-ci coordonnent des projets ou portent des dispositifs, y compris périphériques par rapport à l'enseignement, ils assument des fonctions qui les rapprochent des chefs d'établissement. Souvent, c'est d'ailleurs le premier pas vers le concours des personnels de direction.

Il existe toutefois un certain nombre de cas très difficiles de rupture et de conflit intense entre les équipes enseignantes et le chef d'établissement. Ils sont essentiellement de deux ordres :

- soit une direction administrative à l'ancienne, très bureaucratique, avec un chef d'établissement absent, enfermé dans son bureau, qu'on ne peut pas rencontrer et qui n'a pas intégré les nouvelles tâches de soutien et d'animation :
- soit, à l'inverse, un chef d'établissement aux convictions pédagogiques très fortes et prosélyte qui adopte des postures intrusives visant à réduire l'espace de l'autonomie pédagogique des enseignants.

Les situations de coopération s'établissent et perdurent lorsque les chefs d'établissement n'agissent pas comme des maillons administratifs d'exécution mais travaillent à donner du sens aux différentes transformations organisationnelles, dialoguent sur les projets et protègent aussi de certaines évolutions. Dans ce cas, les enseignants échangent informellement avec la direction de l'écoute, du soutien, de l'aide pour maintenir la qualité du climat de classe contre leur mobilisation sur des projets et leur implication dans l'établissement.

2. Des tensions plus aiguës avec la hiérarchie et les parents d'élèves

a) L'inflation des conflits avec la hiérarchie

Les travaux de la mission ont révélé une rupture de confiance globale entre les enseignants et leur hiérarchie, malgré des relations interpersonnelles qui demeurent correctes quand elles sont de proximité. Toute évolution du régime d'évaluation des enseignants qui ne veillerait pas à lever les craintes d'abus de pouvoir et à séparer la mission d'évaluation et l'autorité hiérarchique ne pourrait qu'aggraver la situation. Les enseignants auraient alors le sentiment d'être mis sous contrôle et en concurrence, ce qui nuirait à la coopération, ne rendrait pas le travail plus efficace, mais renforcerait les soupçons de connivence.

Dans son rapport annuel pour 2010, Monique Sassier¹, médiatrice de l'éducation nationale, a indiqué que 12 % des réclamations étaient directement liées à l'organisation du travail et aux relations professionnelles avec la hiérarchie et les collègues. Cette catégorie de réclamation émanant des personnels de l'éducation nationale est la seule à avoir connu une augmentation très significative depuis que le médiateur est entré en action :

¹ Audition du 14 février 2012 (M. Sassier).

elle a crû de 15 % depuis 2000 alors que les réclamations sur le recrutement et le déroulement de carrière ont chuté de moitié sur la même période. 1

La fédération des autonomes de solidarité laïque (FAS) a constaté également un accroissement sensible des conflits hiérarchiques, notamment dans le 2nd degré. Son président Roger Crucq² a estimé que cette tendance résulte de la conjonction d'un affaiblissement de l'esprit de corps parmi les enseignants et d'un durcissement du management des chefs d'établissement. Les conflits dans les collèges et les lycées se rapprochent de plus en plus de ceux que l'ont peut observer dans les entreprises.

D'après l'analyse des réclamations reçues par la médiatrice, dans le 1^{er} degré, les réclamations traduisent des conflits entre les professeurs et le directeur d'école dont l'autorité n'est pas acceptée sans que l'IEN parvienne à régler les différents. Dans le 2nd degré, c'est la répartition de services qui posent problème. Des mésententes entre collègues et avec les chefs d'établissement se traduisent de plus en plus par une demande d'intervention du médiateur. L'absence de remplacement apparaît comme une source d'angoisse partagée par les parents et les enseignants. Ces derniers s'inquiètent du surcroît de travail qui leur est imposé lorsque leurs collègues ne sont pas remplacés. Quand ils sont eux-mêmes malades, sans pouvoir être remplacés, il n'est pas rare de les entendre se plaindre d'être culpabilisés et soumis à une pression psychologique douloureuse.

Monique Sassier a relevé que dans de nombreuses requêtes revenaient les mêmes formules de la part d'enseignants très divers : « on nous prend pour des numéros », « on ne nous consulte pas », « on ne nous soutient pas ». Toute l'ambiguïté et la complexité des relations avec les chefs d'établissement ressortent : d'un côté, les enseignants requièrent du chef d'établissement la reconnaissance de leur investissement et un soutien plein et entier, notamment dans tous les conflits avec les parents d'élèves ; de l'autre, ils sont réticents, voire méfiants devant l'extension de l'autorité du chef d'établissement.

Les opérations de mutation constituent également des occasions de conflit avec les autorités académiques. Pour les demandes de mutations interacadémiques persistent notamment des cas où l'enseignant obtient l'exeat mais pas l'ineat et réciproquement. Quand sur plusieurs années les démarches n'aboutissent pas, les refus sont vécus sur le mode de l'injustice, certains parlant même d' « atteinte à leur dignité ».

Plus inquiétante paraît être la hausse sensible, relevée par la FAS, des signalements de harcèlements. De 210 signalements sur l'année 2008-2009, on est passé à 286 en 2009-2010 et 335 en 2010-2011. Même s'il ne s'agit pas à proprement parler de caractérisations judiciaires des faits mais de signalement

² Audition du 13 mars 2012 (R. Crucq).

¹ Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, L'incontournable dimension humaine, Rapport annuel 2010, pp. 148-149.

par les adhérents, cette évolution est un signe inquiétant de la dégradation continue des relations de travail au sein des établissements scolaires.

Parallèlement, les personnels ont des difficultés à identifier au sein de l'institution, les outils et les personnes qui peuvent les aider à faire face aux situations difficiles qu'ils vivent. Même les cellules d'écoute mises en place ne sont pas pleinement utilisées comme si les personnels s'inquiétaient de leur neutralité ou des incidences sur leur carrière de leur démarche.

Si la prévention des conflits ne progresse pas grâce à une réflexion sur l'organisation du travail dans les établissements, si la carence de la médecine du travail persiste et si la souffrance portée par les enseignants n'est pas entendue, ce sont les classes et les élèves qui pâtiront directement de la dégradation du climat social dans l'éducation nationale. C'est pourquoi votre rapporteure appuie la démarche de la médiatrice de l'éducation nationale qui souhaite encourager le développement d'une culture nouvelle des rapports humains au sein du monde de l'éducation. Il est temps qu'au niveau des rectorats, dont les responsabilités n'ont cessé de s'accroître, soit mise en place une politique de gestion des ressources humaines moderne et humaine, au-delà de la simple gestion administrative des postes et des emplois du temps.

b) Les incompréhensions mutuelles entre les enseignants et les parents d'élèves

Parmi les réclamations reçues par la médiatrice de l'éducation nationale, 31 % émanent des personnels, dont 67 % par les enseignants des 1^{er} et 2nd degrés. Mais 69 % d'entre elles proviennent des usagers du service public d'éducation, 50 % sont déposées par des élèves ou des parents et concernent au moins en partie des enseignants. Il est indéniable que la place des parents à l'école est encore mal définie et que l'incompréhension persiste avec l'institution scolaire qui s'est historiquement construite en s'isolant de l'extérieur. Si les tensions sont fortes entre enseignants et parents, c'est aussi parce que les premières relations entre eux sont trop souvent nouées à l'occasion d'un problème et sont dès lors conditionnées et parasitées par ce problème originel. C'est avant tout conflit, dès la rentrée, qu'une relation saine sans passif doit être construite.

Les parents comme les enseignants souffrent conjointement de la pression évaluative croissante à laquelle est soumise l'éducation. Mais les rapports restent encore trop souvent faits d'inquiétude et de méfiance réciproque plutôt que de coopération et de confiance au service d'objectifs communs. Les enseignants ont le sentiment d'être injustement contestés par les parents dans leur capacité et leur compétence personnelle dès qu'une difficulté survient avec un élève. Face à une société de plus en plus critique et informée des carences du système éducatif par la presse, les enseignants sont mis sur la défensive, comme s'ils devaient à tout moment se justifier de leur action et de ses conséquences sur la réussite et le bien-être de chacun de leurs élèves.

Tout droit nouveau pour les parents risque d'être vécu à tort comme une fragilisation du métier d'enseignant. Il est pourtant impératif de retisser des liens de confiance entre l'école et les familles, si l'on veut que l'éducation nationale retrouve sa mission émancipatrice fondamentale et ne se limite pas à de simples prestations de services. Votre rapporteure souscrit aux propos de Fabrice Partula, secrétaire général de la FCPE, lors de l'audition commune des fédérations de parents d'élèves : « parents et enseignants se comprennent souvent mal. Il faut dédramatiser les rapports afin que chacun ne se sente pas agressé par l'autre et qu'on aille vers la co-éducation. »¹

¹ Audition du 14 mars 2012 (associations de parents d'élèves).