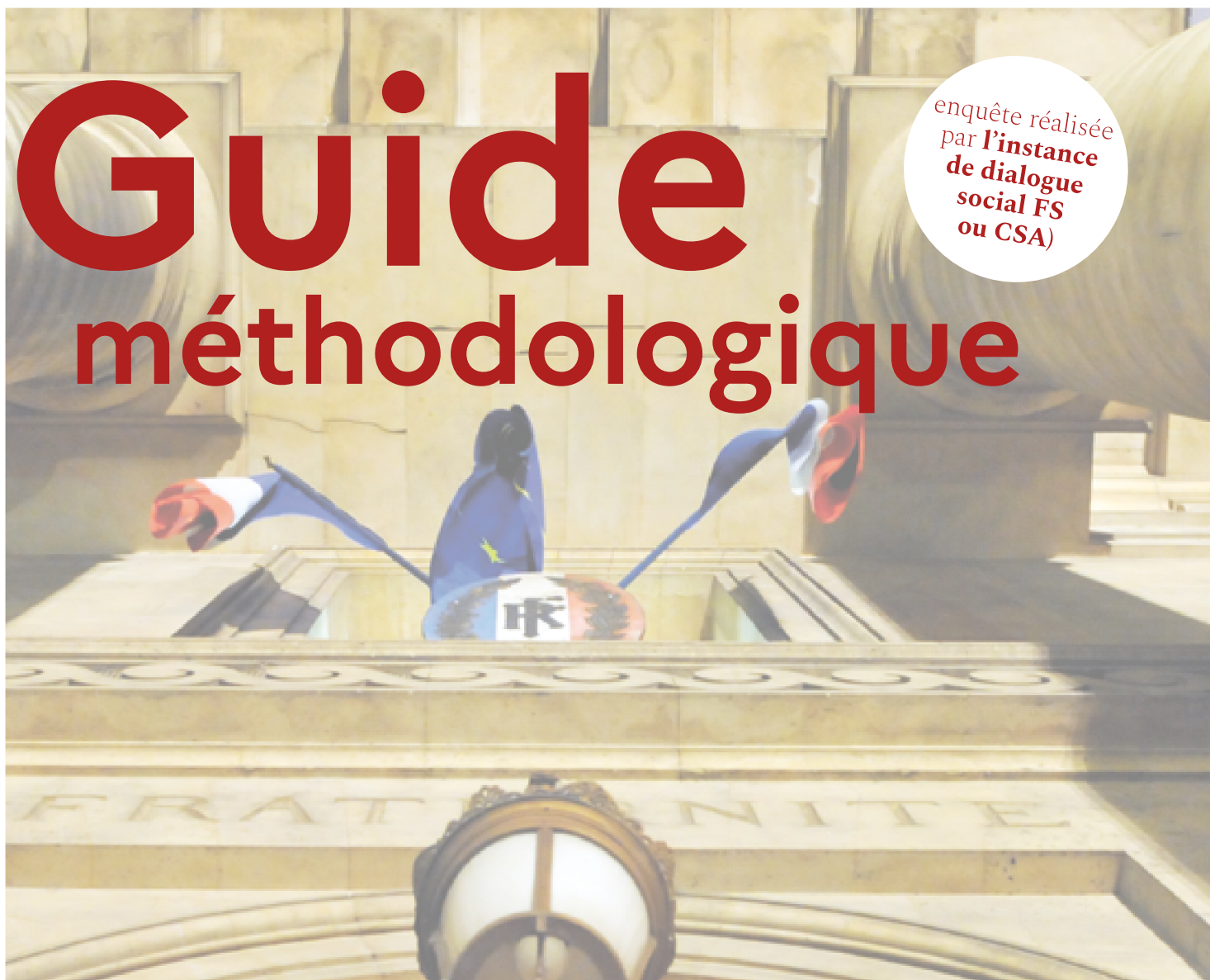




MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



enquête réalisée
par l'instance
de dialogue
social FS
ou CSA)

Guide méthodologique

À L'ATTENTION DES PRÉSIDENTS ET MEMBRES
DES INSTANCES DE DIALOGUE SOCIAL»
DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*la mission d'enquête de l'instance de dialogue social (FS ou CSA) prévue par
l'article 64 du décret n°20202-1427 du 20 novembre 2020*

Actualisé en janvier 2023

Préambule

Il est apparu nécessaire d'élaborer à l'attention de leurs membres des outils méthodologiques destinés à faciliter la mise en œuvre des principes fondamentaux du décret du 20 novembre 2020.

Dans le cadre de leur champ de compétence, les membres de la formation spécialisée en matière de santé, sécurité et conditions de travail (FS) disposent des possibilités d'actions suivantes :

- Des visites de sites (article 63)
- Des enquêtes (article 64)
- De la possibilité de recourir à l'expertise (article 66)
- D'être consulté sur les projets importants (article 68 et 69)

Le présent guide a vocation à préciser les modalités de mise en œuvre de l'article 64 et à faire émerger des préconisations visant à prévenir la répétition des événements couverts par cet article.

Le décret n°2020-1427 du 20 novembre 2020 relatif aux comités sociaux dans les administrations et les établissements publics de l'État indique que les enquêtes sont effectuées par la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail. En l'absence de la dite formation, l'enquête sera conduite par le comité social d'administration, conformément à l'article 75 dudit décret.

Le premier acteur de la prévention des risques professionnels est le chef de service. C'est à ce dernier qu'incombe la mise en place des mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des agents placés sous son autorité. La jurisprudence a érigé cette obligation du code du travail en obligation de sécurité de résultat.

La démarche de prévention s'impose et associe largement les représentants des agents notamment via la FS, ou en son absence, via le CSA, ainsi que les acteurs pluridisciplinaires en santé et sécurité au travail.

Le décret n°2020-1427 du 20 novembre 2020, par son article 64, ouvre le droit pour l'instance de concertation (FS ou en son absence le CSA) de réaliser des enquêtes sur les accidents de services, de travail et les maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

Ces enquêtes ont lieu obligatoirement :

- «En cas d'accident de service grave ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave ayant entraîné mort d'homme ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou ayant révélé l'existence d'un danger grave, même si les conséquences ont pu être évitées ;» 3° de l'article 6 du décret du 28 mai 1982.
- «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.» 4° de l'article 6 du décret du 28 mai 1982.

« Les enquêtes sont réalisées par une délégation comprenant son président ou son représentant et au moins un représentant du personnel de la formation spécialisée. Le médecin du travail, l'assistant, ou le cas échéant, le conseiller de prévention ainsi que l'inspecteur santé et sécurité au travail peuvent participer à la délégation. La FS est informée des conclusions de chaque enquête et des suites qui leur sont données.

Si l'article 64 prévoit la possibilité d'enquêter sur les causes d'un événement, il n'en définit pas précisément les modalités.

Le présent guide, rédigé dans le cadre du CHSCTM se propose de constituer un appui à la FS, ou en l'absence de FS, au CSA, qu'ils soient directionnels, spéciaux, de proximité ou d'administration centrale, dans l'organisation de leur mission d'enquête au sens de l'article 64.

Il est enrichi d'une boîte à outils, constituée de documents anonymisés issus du terrain, destinée aux membres de la FS.

Le recours aux enquêtes est encouragé, il a pour objectif de faire émerger des préconisations qui préviendront la réitération d'événements similaires et donc d'améliorer la santé et la sécurité des agents.

Selon l'article 64 du décret n°2020-1427 du 20 novembre 2020, un accident de service ou une maladie d'origine professionnelle grave ou répété obligent la FS, ou en son absence, le CSA à réaliser une enquête. Il en est de même si, alors que l'accident est bénin, un danger grave a été révélé à son occasion ou alors qu'il aurait pu entraîner une incapacité permanente. Outre l'ampleur du danger, sa répétition sur des postes ou fonctions similaires impliquent une enquête.

L'enquête article 64 est menée indépendamment des enquêtes en matière pénale et/ou administratives. Elle est également distincte de l'enquête menée au titre de l'article 5-7 du décret n°82-453 du 28 mai 1982.

Le déclenchement de l'enquête

1.1. Le fait déclencheur

Le décret ouvre le droit pour l'instance de dialogue social la FS, ou en absence de FS, CSA de réaliser des enquêtes sur les accidents de services, de travail et les maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

Enquêtes obligatoires :

- 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 ;
- 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.

Un risque grave pour la santé des agents implique l'enquête de la formation spécialisée, ou en l'absence de FS, du CSA. L'événement a déjà eu lieu, l'objectif de l'enquête est d'identifier les déterminants **afin de prévenir, par des actions, leur réitération. La prévention demeure la finalité.**

L'article 64 prévoit également que des accidents ou événements n'ayant pas entraîné de lésions (dits «quasi-accidents» ou «presque accidents») exigent aussi l'enquête de manière certaine. Pour exemple, il peut s'agir de la chute d'un élément de construction (fenêtre, faux plafond), d'un tir d'arme à feu accidentel.

Le critère déterminant est la gravité potentielle de l'impact humain en cas de non maîtrise du risque.

1.2. La décision de mener une enquête

Lors de la survenance ou de la découverte d'un événement, l'instance de concertation doit se réunir dans les plus brefs délais que ni la réglementation ni la jurisprudence ne précisent.

Le délai de réunion doit donc être évalué au cas par cas selon les caractéristiques de l'événement. Il est recommandé de ne pas dépasser un délai de deux mois pour réunir l'instance sur le fait concerné mais un événement ou une découverte de risque d'une gravité élevée implique une plus grande réactivité (une semaine en cas d'accident avec blessure importante ou suicide par exemple).

L'enquête de l'article 64 est exclusivement centrée sur les facteurs du travail, elle est indépendante et scindée de toute recherche d'une autre nature (notamment une enquête pénale ou une analyse de fonctionnement réalisée en interne).

1.2.1. Le débat en instance

Les éléments connus au sujet de l'événement sont partagés en séance afin de déterminer les actions que la formation spécialisée souhaitera mener.

Cette étape doit permettre d'analyser si l'objet relève de la compétence de cette instance (analyse des conditions de travail, des contraintes de l'agent et de son service en vue de proposer des mesures de prévention et des actions d'amélioration).

Les responsabilités des acteurs ne doivent pas être recherchées, l'enquête de l'article 64 n'est pas une enquête pénale ni administrative qui vise à sanctionner.

En choisissant de mettre en place une délégation d'enquête, la FS s'empare de la question des conditions de travail dans le service. L'analyse réalisée dans ce cadre permet un débat en instance sur l'état des conditions de travail afin de proposer les mesures nécessaires pour éviter une répétition, et plus largement, pour contribuer à la réduction des facteurs de risques professionnels, incluant les risques psychosociaux. Ceci signifie qu'il faut cibler précisément l'intervention sur l'analyse de l'événement lui-même mais aussi sur sa périphérie et les éléments structurants en amont de l'événement (formation, modalités d'organisation, événements précurseurs...).

1.2.2. Le périmètre de l'enquête

La définition du périmètre n'est pas toujours aisée en pratique : même pour les accidents «classiques» un périmètre trop réduit limite l'appréhension des facteurs liés à l'organisation du travail alors qu'un périmètre trop large aboutirait à l'élaboration de mesures de prévention peu adaptées à la situation réelle des agents.

Concernant les RPS, il s'agira de ne pas limiter l'investigation aux interactions entre l'agent et sa hiérarchie en réduisant à des conflits interpersonnels les causes de mal-être.

L'enjeu est de ne pas perdre de vue l'objectif de l'enquête qui est d'identifier des mesures de prévention et des actions d'amélioration des conditions de travail.

Les éléments suivants pourront être pris en compte, notamment :

- Organisation et contexte du travail et les conditions de travail induites
- Charge de travail et ressources (soutien, expérience notamment) de l'agent pour y faire face
- Rythme de travail : la durée et les horaires de travail, l'aménagement du temps de travail (travail de nuit, travail posté)
- Intensité, répétitivité, pénibilité
- Impacts des réorganisations en cours ou récentes
- Charge mentale et sollicitations cognitives, soutien, qualité du management...
- Environnement physique du travail (température, éclairage, aération, ambiance sonore, poussière, interruptions des tâches, intensité et rythme, vibrations...).
- Aménagement des postes de travail et leur adaptation à l'homme
- Nouvelles technologies et leurs incidences sur les conditions de travail
- Tout document notamment témoignage, expertise, analyse permettant de comprendre la survenance de l'événement.
- Le parcours administratif et la place de la formation de l'agent

POINT DE VIGILANCE



La réglementation relative à la communication de données individuelles de l'agent doit être rigoureusement respectée, étant précisé que les membres de la FS ou du CSA en absence de FS sont tenus à une obligation de confidentialité (les comptes rendu d'entretien professionnel par exemple ne sont communicables que par un accord écrit de l'agent).

La rédaction d'une charte de bonnes pratiques est recommandée.

La commission d'accès aux documents administratifs définit en outre avec précision les éléments communicables dans «gestion des agents publics». Cf. le lien ci-après : <http://www.cada.fr/gestion-des-agents-publics.6091.html>

1.3 Composition de la délégation

L'ensemble de la formation spécialisée ne peut être mandaté. Par définition, la délégation présente une composition plus restreinte que celle de l'instance. Il s'agit de privilégier une composition qui facilitera fluidité et efficacité.

Dans la mesure où une possibilité de choix entre plusieurs personnes existerait, celui-ci doit se faire en privilégiant les personnes en situation d'indépendance vis à vis des circonstances de l'enquête.

1.3.1 Une composition conjointe

Il n'est pas possible de réaliser une enquête sans la participation d'au moins un représentant syndical et d'un représentant de l'administration.

L'article 64 permet au président de nommer «son représentant», ce représentant peut être un membre de la formation spécialisée concernée ou un membre de l'administration.

Seules les personnes citées par l'article 64 peuvent participer à la délégation.

L'autorité auprès de laquelle est placée la formation spécialisée intervient pour le support administratif et logistique.

Le président établit les convocations pour les membres de la délégation.

1.3.2 Les acteurs de la prévention :

Parmi les acteurs de la prévention expressément désignés comme pouvant faire partie de la délégation, figurent les assistants et conseillers de prévention, le médecin du travail et l'inspecteur en santé et sécurité au travail. Ces membres peuvent participer à l'ensemble de l'enquête.

En outre, eu égard à la spécificité de l'architecture du dispositif de prévention du ministère, les référents SST et les psychologues du travail DRHAS du secrétariat général ou de la direction peuvent participer à l'enquête.

1.4 La résolution : cadrage du mandat donné à la délégation par l'instance de dialogue social concernée (FS ou en l'absence de FS, CSA)

Les membres de l'instance de concertation ayant voix délibérative doivent systématiquement se prononcer par le vote d'une résolution sur la décision de mener

une enquête, en définir l'objet et le champ d'intervention, le calendrier et désigner les membres de la délégation.

Contenu :

La résolution rédigée pour adoption par la formation spécialisée doit comprendre a minima ce socle :

- Objet
- Composition de la délégation
- Étapes calendaires : séquencer les actions est nécessaire en définissant les étapes, même de manière prévisionnelle et en fixant la date de l'instance à laquelle le rapport sera remis qui signe la fin des travaux.
- Experts identifiés à cette première étape.

Elle est adoptée à la majorité des membres présents ayant voix délibérative.

D'autres actions sont souhaitables et peuvent être mises en œuvre dès le stade du vote de l'ouverture de l'enquête.

Il peut s'agir avec des variations selon la nature de l'événement à l'origine de l'enquête :

- De cadrer la méthode et les modalités pratiques (où centrer le recueil d'informations, les interlocuteurs à rencontrer, choix de questionnaire, d'entretien, déplacement sur sites, recours à un expert de l'article 66 du décret du 20 novembre 2020...).
- De décider comment informer par un moyen de communication spécifique l'ensemble des agents de l'enquête. Il est important que les agents soient informés en amont de l'enquête puis sur ses résultats et sur les suites données, et tout particulièrement les agents sollicités pour participer à des entretiens ou pour renseigner des questionnaires. Il est préférable d'organiser cette communication dans le cadre de la concertation entre représentants des personnels et de l'administration.
- De rédiger une charte pour cadrer les pratiques lors de l'enquête (voir exemple en annexe)
- De veiller à respecter la réglementation sur la communication des données individuelles



La réalisation de l'enquête

Selon la situation, la palette d'outils déployés sera différente et la mise en œuvre de moyens est variable de la simple visite de site au questionnaire sur mesure.

2.1 Les outils de l'enquête

2.1.1 Le recueil des éléments en amont :

L'enquête débute par le recueil des éléments pertinents qui permettront d'éclairer le contexte selon la spécificité de l'événement. Les exemples ci-après sont indicatifs et non exhaustifs.

2.1.2 Le recours aux ressources internes :

Éléments indicatifs non exhaustifs :

- Registres obligatoires (santé et sécurité, danger grave et imminent), DUERP, PV des instances de concertation, tableaux de bord de l'ORSCT, PV des assemblées générales...
- Les bilans sociaux, bilans d'activité.
- Le projet de service
- Rapports d'inspection des ISST
- Rapports annuels du médecin du travail, assistants et conseillers de prévention
- Organigramme de la structure
- Le dispositif de prévention, son fonctionnement effectif, l'implication des chefs de service
- Données RH individuelles et collectives : éléments collectifs provenant du service concerné figurant dans le bilan social (effectifs du service, postes vacants, taux de rotation, suppression de poste, absentéisme, accidents, formation professionnelle sur les dernières années, notamment)
- Fiches de poste, PV de réunion de service, rapports du chef de service
- Les rapports de contrôles et vérifications périodiques réglementaires (machines, bâtiments)
- La sécurité incendie
- Les substances et préparations dangereuses
- Les formations dédiées à la sécurité et à la santé des agents.

Les personnes qualifiées en interne sont utilement mobilisées de manière prioritaire.

Sont sollicités de manière prioritaire : les acteurs de prévention du décret 82-453: assistant/conseiller de prévention de la structure/service/établissement et les acteurs opérationnels.

Doivent être obligatoirement sollicités l'inspecteur de santé et sécurité au travail et le médecin du travail.

Ces interlocuteurs disposent des listes de documents et référentiels utiles. Leur avis est indispensable pour le cadrage technique de l'enquête.

Il est opportun d'associer, en les identifiant, toute autre personne interne qui pourrait apporter un avis ponctuel sur un sujet précis : l'assistant de service social, un technicien spécialisé dans un domaine particulier (ex : un spécialiste en sécurité alimentaire collective), un psychologue clinicien ou un psychologue du travail, un ergonome et le référent SST.

2.1.3 La visite de site :

Incontournable pour comprendre les faits, elle vise le poste de travail et son environnement.

2.1.4 Le recours à des mesures, avis techniques ou à une expertise :

Le recours à un prestataire peut être nécessaire pour objectiver une situation.

Exemple : mesures d'empoussièrement d'un site, de résistance d'un bâtiment, d'exposition aux ondes, de composition chimique de l'air...

2.1.5 L'analyse des causes de l'événement :

Les différents facteurs de causalité qui ont conduit à l'événement sont recherchés et analysés.

Un arbre des causes ou toute autre analyse multifactorielle de l'événement (outil de type diagramme d'ISHIKAWA ou méthode d'ITAMAMI) peut être réalisé.



2.1.6 Les entretiens individuels ou collectifs :

Si l'événement le justifie, la délégation peut procéder à des entretiens :

- Avec le chef de service sur les questions relatives au dispositif de prévention.
- Avec l'encadrement et les acteurs de la prévention.
- Avec toute personne à même d'éclairer sur l'événement ou les circonstances de sa survenance (collègues, témoins, tiers, prestataires).
- Avec le service concerné en tout ou partie, avec une équipe ou des agents à même d'éclairer les faits.

2.1.7 Les questionnaires :

La délégation peut décider de choisir l'outil du questionnaire. Souvent axés sur l'organisation du travail, le mal-être et le volet psychique de la santé, leur utilisation permet de toucher une large population d'agents mais exige des précautions préalables afin de ne pas amplifier leur ressenti :

- Avec le chef de service sur les questions relatives au dispositif de prévention.
- Avec l'encadrement et les acteurs de la prévention.
- Avec toute personne à même d'éclairer sur l'événement ou les circonstances de sa survenance (collègues, témoins, tiers, prestataires).
- Avec le service concerné en tout ou partie, avec une équipe ou des agents à même d'éclairer les faits.

Un modèle de questionnaire type GOLLAC est en annexe 7.

2.2 Le rapport d'enquête

La délégation réalise un rapport d'enquête qui sera communiqué à la formation spécialisée concernée à une date préalablement déterminée au moment de la résolution constitutive.

2.2.1 Le contenu du rapport :

- Noms et qualités des membres de la délégation auteurs de l'enquête et du rapport
- Description du fait générateur de l'enquête
- Analyse des causes de l'événement, avec mise en évidence des facteurs professionnels
- Mesures de préventions préconisées (formations, travaux, organisation, acquisition de matériel...)
- Échéancier de mise en œuvre des préconisations et du suivi de ces dernières en instance de concertation.

Les précautions lors de la rédaction du rapport :

- Au chef de service en premier lieu avec un temps d'échange, non pour modifier le rapport, mais pour d'éventuels compléments et pour s'assurer d'un bon niveau de compréhension des préconisations.
- Aux membres de l'instance de dialogue social concernée (FS, ou en l'absence de FS, CSA), à la date prévue dans le calendrier initial.

2.2.2 la communication du rapport

Il est souhaitable que l'administration s'assure que l'ensemble des acteurs opérationnels sont informés du rapport même s'ils n'ont pu participer à l'enquête (inspecteur en santé et sécurité au travail, médecin du travail).

Les éléments qui ont servi de base à la rédaction du rapport ne sont pas communicables en dehors de la délégation.

- Confidentialité des informations communiquées
- Non remise en cause des personnes et non recherche de responsabilité
- Non divulgation d'éléments médicaux ou de situations individuelles (situation de handicap, familiale...), faits issus de la vie privée de l'agent
- Respect de l'anonymat
- Ne rapporter que des éléments étayés, vérifiés et objectivés sur les circonstances et l'organisation du travail
- N'inscrire aucune interprétation ou jugement de valeur
- S'assurer que les préconisations sont réalistes et réalisables.

Les actions consécutives : la mise en œuvre des préconisations

3.1 La communication sur l'enquête :

Le président de la formation spécialisée concernée prévoit une communication adaptée ciblée sur les actions et la mise en œuvre des préconisations.

Cette information est destinée à l'ensemble des agents concernés.

3.2 Rôle de la FS, ou en son absence du CSA

La FS est informée des préconisations issues du rapport. Le rapport est soumis à son vote.

Elle peut inscrire dans son calendrier, à l'ordre du jour prévisionnel des instances, le suivi des actions décidées et préconisations, notamment lorsque ces der-

nières nécessitent une programmation budgétaire (inscription au plan d'action annuel + contrôle).

3.3 La traçabilité obligatoire dans le document unique

L'événement à l'origine de l'enquête ainsi que le rapport et les préconisations consécutives doivent être inscrits (et annexés) dans le document unique afin d'assurer une traçabilité et constituer une preuve.



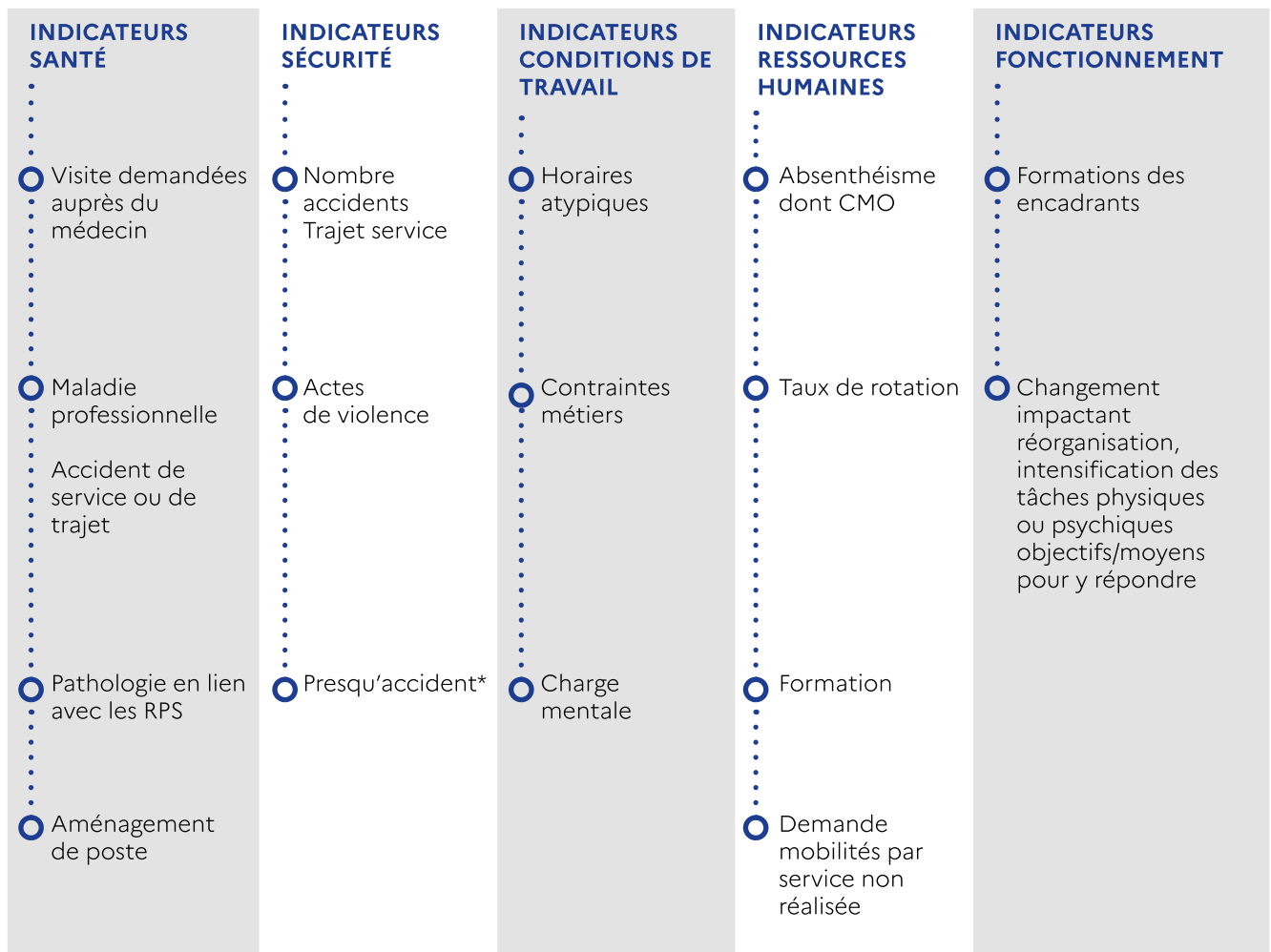
Annexes

Annexe 01

Les indicateurs de de l'instance de dialogue social (FS ou CSA)

Les indicateurs sont obligatoirement fournis à la formation spécialisée, ou en l'absence de FS, au CSA, à un rythme annuel (articles 71 et 72 du décret du 20 novembre 2020). Ils fournissent des signaux précieux qui relèvent l'efficacité des mesures préventives mises en place et leur évolution dans la durée.

Les principaux indicateurs à recenser par catégories sont notamment :



Ces indicateurs doivent être :

- Pertinents (approprié à la caractéristique à observer).
- Précis.
- Communs à tous les agents du ministère.

Ils constituent le moyen d'analyser l'exposition des agents aux risques professionnels, RPS inclus, et outillent les FS dans leur mission de repérage et de décision de lancer une enquête afin de déterminer en amont s'il existe un danger.

Attention, le repérage d'un ou de plusieurs indicateurs ne signifie pas que les agents sont systématiquement exposés à un risque mais peut inciter à se poser les bonnes questions et à rechercher des informations supplémentaires.

**Événement inattendu et soudain mais qui n'entraîne aucun dommage humain*

Annexe 02

Convocation acteurs internes



MINISTÈRE DE LA JUSTICE
DIRECTION TERRITORIALE DE LA
PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE
DE XXXX
PRÉSIDENCE DE L'INSTANCE DE DIALOGUE SOCIAL (FS, OU EN SON ABSENCE, CSA)

Courta, le xx mars xxxx.

A
Monsieur xxxxxx
MA de xxxx
x Bd de l'avenir
85 999 xxxxx

Objet : Enquête art 64 du décret n°2020-1427 du 20 novembre 2020

Conformément au décret susvisé et dans une démarche de recueil d'informations auprès des acteurs de la Santé et Sécurité au Travail, la Délégation d'enquête mandatée en séance de la FS (ou, en son absence, du CSA) du (date) souhaiterait vous entretenir en votre qualité d'assistant de service social (indiquer la structure concernée).

Nous vous proposons de vous rencontrer, à votre convenance le **XX ou XX avril XXX**, à la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Les entretiens se dérouleront entre 9h30 et 17h30 avec une durée prévisible d'une heure.

Merci de bien vouloir nous faire connaître l'horaire qui vous convient par mël à l'adresse suivant : (indiquer l'adresse de la boîte structurelle de l'instance concernée)

Retour souhaité pour le **25 mars XXXX**.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Le Secrétaire de la FS

Le Président de la FS

XXXXXXXX XXX

XXXXXXXXXX

D.T.P.J.J.
XXXX
XXXXXX
Tel : XXXX
Fax : XXXXX

Annexe 03.1

Information communication générale

Au cours des deux dernières réunions de l'instance de dialogue social (FS ou en son absence, CSA), les représentants des personnels, membres de l'instance concernée, ont évoqué la situation particulièrement difficile et complexe de l'EPM de XXX.

Les représentants des personnels ainsi que le médecin de prévention font état notamment d'une dégradation du climat social, d'une perte de confiance vis-à-vis de la direction, d'un délitement du collectif de travail.

Ce contexte, particulièrement dégradé, impacte :

- la santé des agents,
- la nécessaire collaboration entre professionnels (surveillants, éducateurs, enseignants)
- la qualité de la prise en charge.

Prenant la mesure de cette situation préoccupante, la FS, ou en son absence, le CSA du XXX, convoquée en réunion ordinaire le XXX, a constitué une délégation d'enquête telle que le prévoit l'article 64 du décret du 20 novembre 2020.

Cette enquête vise à analyser les causes à l'origine de la dégradation du climat de travail.

Il s'agit de recueillir des éléments factuels et objectifs permettant de comprendre l'environnement et l'enchaînement des faits afin de resituer la dégradation du climat de travail dans sa chronologie et dans son contexte.

Il s'agit de questionner le travail en confrontant notamment les difficultés liées au travail réel, les logiques et le vécu des acteurs concernés.

L'enquête sera centrée sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles des agents et du service.

La FS du XXX s'appuiera sur cette analyse pour proposer des mesures de prévention visant à réduire les risques identifiés.

Afin de recueillir vos observations, la délégation d'enquête a décidé de réaliser des entretiens avec les agents de l'EPM.

Par ailleurs, un questionnaire sera prochainement diffusé à l'ensemble des agents de l'EPM

La participation aux entretiens et la réponse au questionnaire sont basées exclusivement sur le **volontariat** et auront un caractère **strictement confidentiel**.

L'anonymat des informations communiquées sera garanti dans l'exploitation qui en sera faite pour la rédaction du rapport d'enquête étayé et le plus objectif possible qui sera communiqué à la FS concernée, ou en son absence, au CSA.

Les membres de la délégation d'enquête sont tenus à une stricte obligation de réserve et de confidentialité.

Important :

L'enquête conduite par la FS ne vise pas à

- **rechercher des responsables**
- **désigner des boucs émissaires**
- **stigmatiser un groupe**

Il s'agit uniquement d'analyser les situations de travail dégradées pour remonter aux causes et ainsi identifier des actions de prévention.

Les étapes de la démarche :

Etape 1 : Constitution d'un groupe de travail :

Composition du groupe de travail :

- XXX, assistant de prévention
- XXX, assistant de prévention
- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, médecin du travail

Etape 2 : Constitution de la délégation d'enquête :

Composition de la délégation d'enquête :

- XXX, représentant des personnels de la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels de la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels de la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels de la FS du XXX
- XXX, référent ministériel santé sécurité au travail
- XXX, inspecteur santé sécurité au travail
- XXX, médecin du travail

Etape 3 : Programmation et organisation des entretiens

Afin de faciliter l'état des lieux et de préparer les entretiens, un questionnaire sera distribué à tous les agents à partir du **XXX**.

Les entretiens se dérouleront la semaine du XXX

Le groupe de travail, en accord avec la direction de l'EPM a décidé que tous les agents présents durant cette semaine seront convoqués. Toutefois chaque agent convoqué restera libre de s'exprimer ou pas dans le cadre de cet entretien.

Si des agents non convoqués souhaitent s'entretenir avec la délégation d'enquête, ils devront contacter par email la délégation d'enquête.

Etape 4 : Classement, analyse et synthèse des éléments collectés

L'ensemble des informations recueillies sera regroupé par facteurs de risques avant d'être analysé et synthétisé.

L'analyse des éléments recueillis doit permettre l'élaboration de propositions d'actions de prévention et de mesures d'amélioration

Étape 5 : Élaboration d'actions de prévention

La délégation d'enquête rendra compte de son travail en présentant la synthèse des entretiens à l'instance de dialogue social concerné.

Suite à cette présentation, l'instance adoptera par vote le rapport de l'enquête accompagné des préconisations.

Étape 6 : Information des agents

Les constats et les propositions d'action qui figurent dans le rapport d'enquête feront l'objet d'une information à destination de l'ensemble des agents de l'EPM.

Annexe 03.2

Lettre communication aux agents



Ministère de la justice
Délégation d'Enquête de l'instance de dialogue social

Paris le XX mois XXXX

Lettre à l'ensemble des personnels de la direction « nom de la direction »

Le décès de Monsieur **X** intervenu à la sortie de son lieu de travail a profondément ému et affecté la communauté de travail du ministère de la justice. Le fait n'a pas manqué de nous interpeller bien que ce décès ne soit pas intervenu sur le lieu de travail. C'est la raison pour laquelle lors de la réunion de l'instance de dialogue social concerné (FS, ou en son absence, CSA) en date du **XX mois XXXX** il a été décidé de procéder à une enquête conformément à l'article 64 du décret du 20 novembre 2020.

La délégation d'enquête sera constituée des personnes suivantes :

- Madame ou monsieur **X**, représentant le président de la formation spécialisée,
- Madame ou monsieur **X**, représentant le chef de service,
- Madame ou monsieur **X**, représentant du personnel, « nom de l'organisation professionnelle »,
- Madame ou monsieur **X**, représentant du personnel, « nom de l'organisation professionnelle »,
- Madame ou monsieur **X** représentant du personnel, « nom de l'organisation professionnelle »,
- Madame ou monsieur **X**, représentant du personnel, « nom de l'organisation professionnelle »,
- Madame ou monsieur **X**, ISST,
- Madame ou monsieur **X**, assistant de prévention auprès du chef de service,
- Madame ou monsieur **X**, conseiller de prévention,
- Madame ou monsieur **X**, médecin du travail

La délégation pourra faire appel à un expert externe pour tout appui méthodologique, lié notamment à la conduite d'entretiens.

L'enquête diligentée par la délégation de l'instance de dialogue social concerné (FS, ou en son absence, CSA) a pour objet d'analyser les conditions de travail de l'agent et du service en vue de proposer des mesures de prévention et des actions d'amélioration des conditions de travail.

La délégation a décidé de travailler sous forme d'entretiens individuels et/ou collectifs d'une durée d'une heure ceux-ci pourront concerner à la fois les collègues directs de Monsieur X, les membres des services fonctionnels, les représentants de la ligne hiérarchique. Des entretiens, avec des personnes externes ayant eu des relations professionnelles avec Monsieur X, pourront aussi être envisagés si la délégation l'estime nécessaire.

La participation aux entretiens (et la réponse au questionnaire) sont basés exclusivement sur le volontariat et auront un caractère strictement confidentiel. L'anonymat des informations communiquées sera également garanti dans l'exploitation qui en sera faite pour la rédaction du rapport d'enquête qui sera communiqué au à l'instance de dialogue social concernée. **Les membres de la délégation d'enquête sont tenus à une stricte obligation de réserve et de confidentialité.**

Si vous souhaitez vous entretenir avec la délégation d'enquête, vous pouvez contacter:

Prénom nom », « Adresse mail », « numéro de téléphone », « numéro de bureau »

La mission de la délégation d'enquête qui débutera le « date de début » pour se terminer le « date de fin » se décomposera de la manière suivante : conception des outils, organisations des entretiens (analyse des différents éléments recueillis et rédaction du rapport d'enquête. La délégation prendra le temps nécessaire à la bonne réalisation de sa mission. Le rapport qui sera établi à l'issue des travaux sera présenté lors de la réunion de la formation spécialisée (FS) du x trimestre « année », instance qui proposera notamment un plan d'actions spécifiques.

Les constats et les propositions d'actions qui figureront dans le rapport d'enquête feront également l'objet d'une information à destination de l'ensemble des services.

La ou le président de la formation spécialisée

La ou le Chef de service

La ou le secrétaire de la formation spécialisée

Annexe 04

Exemple de charte membre de la délégation



Charte des 10 principes de la délégation d'enquête (DE)

- **1^{er} principe** : l'enquête est centrée exclusivement sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles de la victime et non sur sa vie privée ou son état de santé.
Son objectif est d'aboutir à l'élaboration de mesures de prévention visant à éviter la reproduction d'un tel événement et à réduire ou à supprimer les causes de mal-être au travail mises en évidence par l'analyse.
- **2^{ème} principe** : l'enquête ne s'inscrit pas dans une approche juridique de recherche de responsabilité. La délégation n'est pas habilitée à le faire, seuls les ayants droit peuvent déclencher ce type de procédure pénale.
- **3^{ème} principe** : l'enquête appréhende les décès, les suicides, comme des événements pluricausaux, à l'instar des accidents de travail : ils sont l'aboutissement de conjonctions de différents facteurs, individuels et professionnels. L'enquête visera à mettre en évidence la pluralité des facteurs professionnels.
- **4^{ème} principe** : l'enquête repose sur la mise en évidence des faits, d'éléments objectifs et non sur des interprétations ou des jugements de valeurs : il convient d'être descriptif et non pas évaluatif.
- **5^{ème} principe** : principe de « non-préjudice général », pour les membres de la DE (notamment les représentants du personnel) et pour les agents amenés à témoigner devant elle. Aucune sanction ne pourra être prise à l'encontre des personnes qui se seront exprimées dans ce cadre.
Concernant le 5^{ème} principe : les agents qui seront appelés à s'exprimer dans la DE le feront sur la base du volontariat (personne n'est obligé de la faire s'il ne souhaite pas). La composition paritaire de la délégation d'enquête et la présence des représentants du personnel est de nature à renforcer la confiance des agents pour s'exprimer librement.

- **6^{ème} principe** : l'enquête peut fournir au travers du rapport des éléments permettant à la commission de réforme de rendre un avis sur une éventuelle imputabilité au travail ou au service du décès mais la DE n'est pas habilitée à le faire
- **7^{ème} principe** : l'enquête de la DE se distingue de « l'autopsie psychologique », la DE n'ayant pas de compétence reconnue en matière de psychologie clinique ou de psychiatrie. L'enquête a un objectif de prévention des risques professionnels, elle ne prend en compte que les déterminants du travail et non le profil psychologique des acteurs.
- **8^{ème} principe** : les étapes de l'enquête sont bien séparées. La DE réalise d'abord une enquête approfondie, sur la base de l'analyse des éléments matériels concernant l'activité de la victime, puis des entretiens semi-directifs et fait ensuite des préconisations étayées par l'analyse dans un but de prévention.
- **9^{ème} principe** : les membres de la DE sont astreints à un devoir de confidentialité. En revanche, la délégation communique auprès de l'ensemble du personnel, au moment où elle le juge nécessaire et opportun, sur l'avancée de son travail.
- **10^{ème} principe** : la DE rend compte de son travail devant la formation spécialisée, ou en son absence, devant le CSA qui en débat, décide des suites à donner et vote l'ensemble du rapport d'enquête (analyse et préconisations). L'instance concernée doit décider également des modalités et des conditions de diffusion du rapport (ou de parties du rapport) aux membres du personnel.

Annexe 05

Liste des documents fournis

Liste des documents produits par le Tribunal

1) *Copie du courriel de transmission des pièces demandées de M. XXXX en date du XX mars XXX*

2) *Copie de l'entretien professionnel de la victime au titre de l'année XXX*

3) *Fiche de poste du greffier JAF*

4) *Fiche de poste de la victime*

5) *Compte rendu de la réunion service du JAF avec le barreau en date du 12 septembre xxxx*

6) *Fiches accident pour les années 2013, 2014, 2015*

7) *Copie du registre de santé et sécurité au travail*

8) *Copie du document unique à la date du 25 janvier xxxx*

9) *P.V de l'assemblée générale des fonctionnaires en date du 26 novembre xxxx*

vacances de postes des magistrats réunis en assemblée générale le 30 novembre xxxx

11) *Copie des procès-verbaux des assemblées générales de fonctionnaires en date des 10 mars xxx, 16 juin xxxx, 1^{er} décembre xxxx*

12) *Copie de la motion déposée par les fonctionnaires lors de l'assemblée générale plénière en date du 28 mars xxxx*

13) *Tableau des statistiques sur l'absentéisme 2014, 2015 du SAR de xxxx*

14) *Tableau des types de congés*

15) *Tableau de l'estimation des besoins en agents pour l'année xxxx*

16) *Copies des fiches d'incidents en date du 21 janvier 2014, 15 juin 2015, 28 août xxxx*

17) *Avis de communication aux fonctionnaires de la liste des membres élus à la commission restreinte en date du 4 décembre xxxx*

18) *Avis d'information aux fonctionnaires en date du 08/09/xxx suite à la désignation de Mme xxxxxx comme suppléante de Mme xxxxx mutée.*

19) *Avis de communication aux magistrats et fonctionnaires de la liste des membres élus à la commission permanente en date du 10 avril xxxx*

20) *Procès-verbaux des commissions restreintes en date des 5 mars xxxx, 27 mai xxxx, 20 avril xxxx*

21) *Note relative au fonctionnement du service du JAF de septembre à décembre xxxxx*

22) *Rapports d'activité 20xx et 20xx du service du JAF*

23) *Tableau de bord de l'activité civile xxxx et xxxx*

24) *Reconstitution du parcours de l'agent.*

Annexe 06

Personnes entendues par la délégation

Liste des personnes entendues (il faudra peut-être distinguer les personnes convoquées dans le cadre du dispositif de celles venues volontairement)

Madame XXXXXXX (il faudra compléter avec la qualité)

Madame XXXXX

Monsieur XXXXX directeur des services des greffes judiciaires

Monsieur XXXXX adjoint technique

Monsieur XXX adjoint technique/concierge

Madame XXXX

Madame XXXXX

Madame XXXXXXX médecin du travail

Monsieur XXXXX assistant social du personnel

Madame XXXXX

Annexe 07

Questionnaire type Gollac

Ce questionnaire est uniquement valable dans le cadre des enquêtes liées à une problématique RPS.

Questionnaire ressenti au travail XXX

Consignes

Voici une liste de 39 affirmations concernant le ressenti de votre travail.

Pour chacune de ces affirmations, vous cocher la case qui correspond à ce que vous ressentez actuellement dans votre travail. (Attention une seule case doit être cochée.)

Pour certaines questions, des renseignements complémentaires peuvent être demandées en fonction de la réponse cochée.

Pour certaines affirmations, vous aurez peut-être du mal à vous décider, dans ce cas, choisissez la réponse la plus proche de ce que vous pensez.

N°	Exigence du travail	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
		Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
1	Je reçois fréquemment des ordres contradictoires				
2	Dans mon travail, je dois être très vigilant(e) car ne pas anticiper une situation pourrait avoir des conséquences graves	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
3	On m'a fixé des objectifs de travail que je trouve difficiles à atteindre	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
4	Mes proches me disent que je ne suis pas assez disponible à cause de mon travail	Exigences du travail	Rarement	Parfois	Souvent
5	Je dois souvent mener plusieurs choses de front dans mon travail	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
6	Mes horaires de travail sont particulièrement difficiles	Non	Oui	si oui, indiquer les horaires	
7	Je suis contacté(e) en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
8	Je dois venir en plus de mes journées initialement prévues	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
9	Il me manque des formations ou des accompagnements spécifiques	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

N°	Autonomie et marges de manœuvre	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
10	Je suis consulté(e) au sujet de l'organisation de mon travail	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
11	Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
12	Les tâches que j'effectue sont très peu variées et cela me gêne	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
13	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
N°	Exigences émotionnelles	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
14	Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
15	Au cours des 12 derniers mois, j'ai été victime, de la part du public accueilli, d'une agression physique (si oui combien de fois)	Non	Oui	si oui, combien de fois	
16	Au cours des 12 derniers mois, j'ai été témoin d'agression physique de collègues (si oui combien de fois)	Non	Oui	si oui, combien de fois	
17	Je dois souvent cacher mes émotions ou faire bonne figure par rapport aux collègues	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
18	Je dois souvent cacher mes émotions ou faire bonne figure par rapport aux mineurs détenus	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
19	Dans mon travail, je suis confronté(e) à des situations de tension	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
N°	Valeurs au travail	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
20	Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire des choses utiles aux autres	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
21	Je dispose du temps et de moyens nécessaires pour exécuter un travail de qualité	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
22	Mon travail a du sens pour moi	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord

23	Dans mon travail, je constate des pratiques et des décisions qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
	Si oui lesquelles				

Annexe 08

Préconisation GT

Fiche Préconisations rapport (article 64 du décret du 20 novembre 2020)

I) LES ACTEURS

Il appartiendra au Chef de service

- Veiller à la sécurité et à la protection des agents des agents placés sous leur autorité (Cf. *note du 30 septembre 2021 relative à la responsabilité des chefs de service du ministère de la justice en matière de santé et sécurité au travail, au droit d'alerte et au droit de retrait*).

- Désigner un assistant de prévention pour le site ou un par chef de service (TJ, CPH).
Dans le cas de la désignation d'un seul AP pour le site, la lettre de cadrage devra mentionner le nom et la signature des **trois chefs de service santé et sécurité** concernés, le périmètre de compétence de l'agent ainsi que la quotité de temps dont il dispose (Cf. *note du 30 septembre 2021 susnommée*).

- Faire assurer la formation réglementaire initiale de l'assistante de prévention et rappeler son rôle par note de service au personnel de la juridiction.

- Veiller à associer l'AP aux réunions, chef de service/directeur de greffe dans lesquelles seront évoquées la question des travaux, ou des questions de santé au travail.

- Mettre en place des actions de formation de l'article 6 du décret du 28 mai 1982 modifié à destination des agents :

- lors de leur entrée en fonctions ;

- 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 ;

- en cas d'accident de service ou de travail ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel.

- Procéder à l'analyse des RPS dans le DUERP (*circulaire Nor-just1327538C du 31/10/2013*) et mettre en œuvre les actions du PAM (Cf. *circulaire SG-13-025/SDRHS/23/12/2013*).

- Envisager la possibilité de mettre à disposition du médecin du travail sur le site, un local lui permettant de réaliser ses visites médicales.

- Assister les chefs de service dans la réalisation du DUERP.
- Rédiger chaque année un rapport d'activité
- Participer à l'élaboration du programme de formation

Il appartiendra au Médecin du travail

- Etablir un rapport écrit à destination du chef de service lorsqu'à l'occasion d'une visite de locaux, il détecte les situations présentant un risque professionnel particulier ou plus particulièrement un poste de travail si un problème se pose plus spécifiquement à un agent.
- Rédiger les fiches de risques professionnels des fonctionnaires et magistrats de la juridiction.

II) LA CELLULE D'URGENCE

Sensibiliser l'encadrement intermédiaire au repérage de personnes en situation de détresse ou de surcharge émotionnelle et mettre en place une procédure d'alerte.

Mettre en place un réseau de coordination bien identifié composé des acteurs SST (chefs de service, AP) et ceux de différents services (DRHAS, médecine de prévention, psychologue, assistante sociale, etc ...) pour faciliter la prise en charge et le traitement des situations de personnes en détresse.

III) LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Mesures à mettre en place par les chefs de service pour :

Le nouvel arrivant

- Organiser des journées d'accueil des nouveaux arrivants et systématiser la remise d'un livret d'accueil (PAM axe 1)
- Mettre en place un tutorat lors de la prise de fonctions de nouveaux arrivants (PAM...)
- Prendre en compte les temps d'apprentissage du nouvel arrivant sur le poste de travail ou sur le logiciel MINTI ;

L'encadrement

- Sensibiliser et faire former l'encadrement à la détection et à la prévention des risques psychosociaux
- Mettre en place les indicateurs de la fonction publique : taux d'absentéisme pour raisons de santé, taux de rotation des agents, le taux de visites médicales spontanées au médecin du travail, le nombre d'acte de violence physique envers le personnel (Cf. indicateurs de risques psychosociaux de la fonction publique doc 2014).

- Renforcer la formation de l'encadrement intermédiaire à la résolution des conflits (PAM axe 4 22) et au repérage des situations de violences internes et leur lien avec l'organisation du travail. (PAM axe 5 21,24)

- Faire un retour régulier sur la qualité du travail de l'agent

- Mettre en place des réunions de services régulières dans le service et avec la hiérarchie, pour fixer les objectifs de travail, échanger sur le travail ou sur les difficultés rencontrées (PAM axe 3).

- Revoir régulièrement, les instructions, les fiches de postes, en fonction des évolutions réglementaires ou des modifications du poste de travail.

- Mettre en place sans délai un dispositif de prise en charge et d'accompagnement psychologique des personnels et magistrats du JAF ((note 27052016)

- Prévoir des lieux ? et des moments d'expression pour les agents exposés à des situations difficiles afin de leur permettre d'échanger et de partager leurs pratiques professionnelles. Rendre possible des moments d'échanges sur la façon de faire de travail (PAM axe 3)

- Faire former les agents à l'accueil des personnes difficiles

Permettre à chaque agent de comprendre les tâches confiées et leur articulation avec le collectif de travail (PAM axe 4)

L'information du personnel

- Préparer l'encadrement et le personnel au changement en communiquant sur les projets susceptibles d'entraîner des modifications de l'environnement de travail ou du poste de travail (réformes, travaux etc...).

- Mettre en place une organisation permettant d'éviter le travail isolé (personnes amenées à travailler seules dans des locaux à risques particuliers (archives, PAC).

- Afficher les coordonnées du médecin du travail

- Porter à la connaissance du personnel de la juridiction les coordonnées de la plateforme d'écoute mise en place par la note DSJ du 27052016

- Identifier les indicateurs de RPS dans le document unique et mettre en place des actions de correction.

IV CONDITIONS MATERIELLES

- Solliciter du médecin du travail la visite des locaux de travail dans lesquels sont signalés par les agents des problèmes de bruit, d'ambiance thermique et d'éclairage.

- Mettre en œuvre les préconisations contenues dans son rapport.

- Veiller à faire réaliser les opérations de maintenance obligatoire des installations.

Annexe 09

Exemple de rapport d'enquête

ENQUETE instance de dialogue social (formation spécialisée, ou en son absence, CSA) I'ETABLISSEMENT de XXX

1 CONTEXTE DE L'ENQUETE

A) Intervention de la FS, ou en son absence, du CSA du XXX

Au cours des deux dernières réunions de la formation spécialisée (FS) du XXX, les représentants des personnels, membres de cette instance, ont évoqué une situation dérégulée et dégradée au sein de l'EPM de XXX : alertes récurrentes des représentants syndicaux, relayant les plaintes des agents.

Prenant la mesure de cette situation préoccupante, la FS du XXX, convoquée en réunion ordinaire du XXX, a constitué une délégation d'enquête paritaire telle que le prévoit **l'article 64 du décret du 20 novembre 2020**.

Cette enquête vise à analyser les causes à l'origine de la dégradation du climat de travail et l'impact possible sur la santé et la sécurité des agents.

Il s'agit de recueillir des éléments factuels et objectifs permettant de comprendre l'environnement et l'enchaînement des faits afin de resituer la dégradation du climat de travail dans sa chronologie et dans son contexte.

Il s'agit de questionner le travail en confrontant notamment les difficultés liées au travail réel, les logiques et le vécu des acteurs concernés.

L'enquête est centrée sur l'analyse du travail, de son organisation et des contraintes professionnelles des agents et du service.

B) Méthode de travail

a) Composition de la délégation d'enquête :

- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, représentant des personnels à la FS du XXX
- XXX, inspecteur santé sécurité au travail
- XXX, médecin du travail

b) Questionnaire :

Afin de faciliter l'état des lieux et de préparer les entretiens, un questionnaire a été élaboré et remis à l'ensemble du personnel la semaine précédant les entretiens.

Ce questionnaire de ressenti (voir annexe2) a été élaboré à partir du questionnaire proposé par la DGAFP (cf le guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique – sources Karasek, Siegrist, Gollac et SUMER)

Le questionnaire est articulé autour des 6 facteurs de risque (voir annexe1) découlant des travaux du collège d'experts Gollac (2011) et repris dans l'accord-cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique du 22 octobre 2013.

c) Précautions observées par la délégation :

Pour le déroulement de la démarche de diagnostic comme pour la restitution, la délégation d'enquête s'est fixé plusieurs règles :

- préserver rigoureusement l'anonymat des personnes qui ont participé aux entretiens et le contenu de leurs propos, en préférant ne pas rapporter certains propos entendus lorsque leur auteur unique serait identifiable.
- ne pas désigner de coupable, de bouc-émissaire ou de responsable car ce n'est pas l'objectif, même indirect, de l'enquête.

Cette dernière vise à comprendre le contexte de travail et à proposer des solutions pérennes de nature à garantir la santé des agents, c'est son unique but.

d) Données fournies :

agents AP

Année	2015	2016	2017*
Heures supplémentaires (HS)	7881	8542	11337
Nbr HS/agent	101	113	145
AT + CMO	1917,5	2932	3155
Nbr jours/agent	25	39	40
effectif référence	78	75	78

* extrapolé sur 12 mois à partir des données sur les 5 premiers mois

- - - -

agents PJJ

Année	2015	2016	2017*
AT + CMO	713	477	295
Nbr jours/agent	17	11	7
effectif référence	43	43	43

* extrapolé sur 12 mois à partir des données sur les 5 premiers mois

Les données extraites du bilan social, fournies tardivement par la direction interrégionale des services pénitentiaires, sont en corrélation avec la dégradation du climat de travail exprimée par les représentants des personnels, membres de la FS.

Les arrêts de travail pour maladie ordinaire (CMO) et suite à accident (AT) ont augmenté de 53 % entre 2015 et 2016 (230 % en ce qui concerne pour les CMO)

L'absentéisme 2016 (CMO et AT) s'élève à 10,7 % pour l'administration pénitentiaire.

Les données recueillies concernant les 5 premiers mois de l'année 2017, extrapolées sur 12 mois, confirment la dégradation qui se traduit principalement par une augmentation significative des heures supplémentaires.

Les mêmes données transmises par le SEEPM ne corrélaient pas avec une dégradation : les arrêts de travail (CMO+AT) ont diminué de plus de 65 % principalement dû à un arrêt de travail de plus de 330 jours, consécutif à un accident, survenu en 2015.

2 CE QUI A ETE PERCU LORS DES ENTRETIENS

A) Organisation des entretiens

Les entretiens se sont déroulés du XXX au sein de l'EPM dans des locaux isolés où la confidentialité de parole a été préservée 2 salles ont été mises à disposition de la délégation par la direction de l'établissement qui a été facilitante.

Les agents ont été reçus par 2 groupes (binôme ou trinôme) avec un changement de personnes au sein des équipes écoutantes chaque jour,

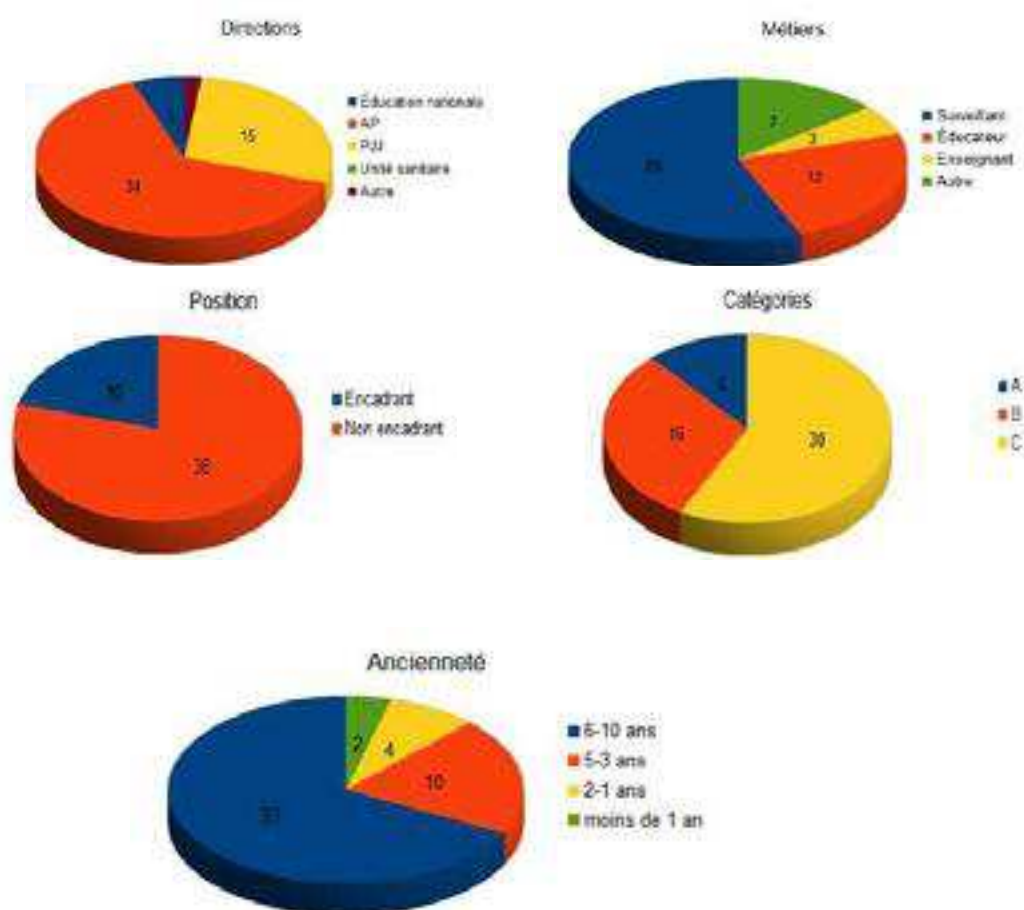
La grande majorité des agents reçus avait rempli le questionnaire qui servait de base d'échange.

Le cadre de l'entretien, la méthode, la nécessaire protection de la parole étaient rappelés au début de chaque entretien.

La durée moyenne des entretiens était de 45 minutes environ.

B) Participation

La délégation d'enquête a reçu 50 agents qui se répartissent de la façon suivante :



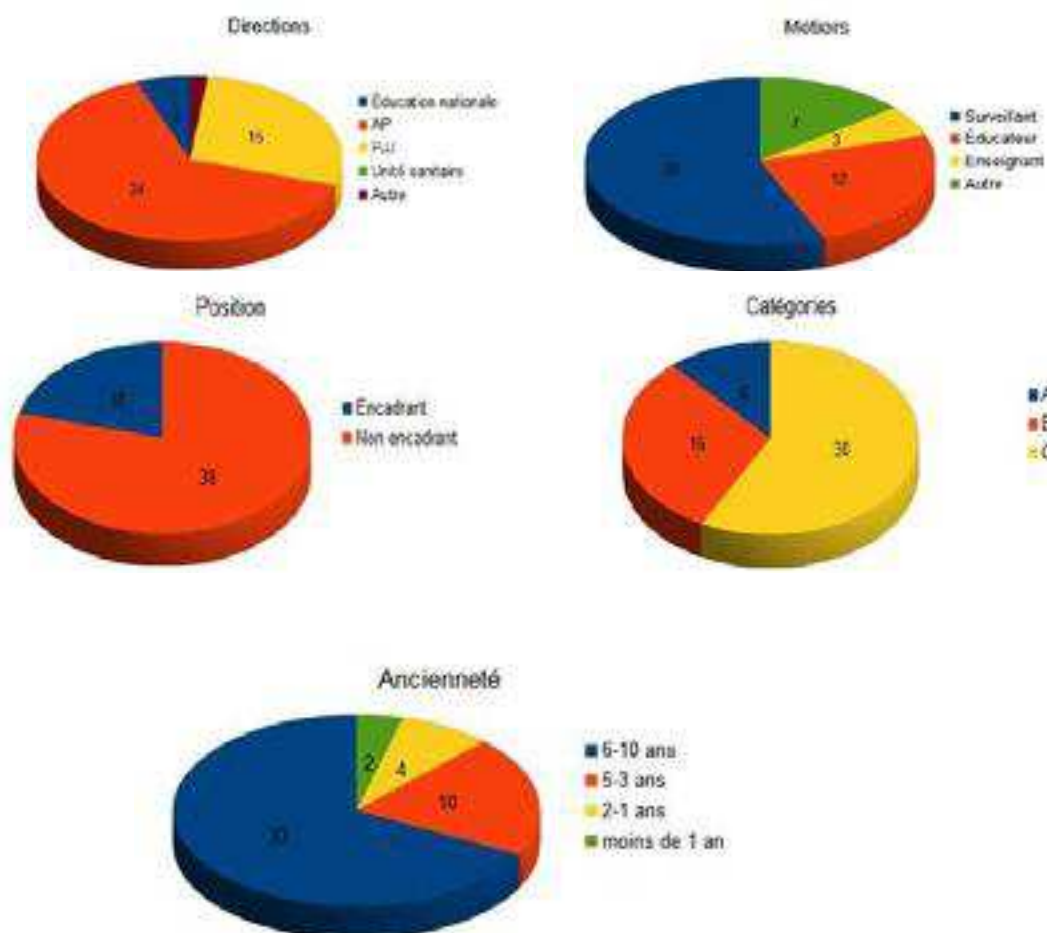
On peut noter que les jours où le planning prévoyait un agent « disponible » permettant le remplacement des agents souhaitant se rendre aux entretiens, la fréquentation était la plus forte.

C) Identification des facteurs de risques et analyse

Précisions sur les graphes :

Chaque réponse de questionnaire a été pondérée par un chiffre de 0 à 3. « 0 » correspond à un ressenti très positif et « 3 » à un ressenti très négatif.

La délégation d'enquête a reçu 50 agents qui se répartissent de la façon suivante :



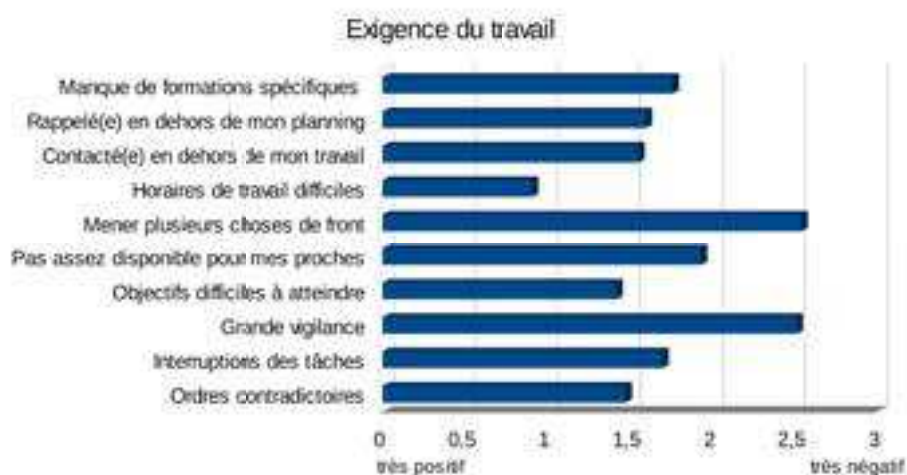
On peut noter que les jours où le planning prévoyait un agent « disponible » permettant le remplacement des agents souhaitant se rendre aux entretiens, la fréquentation était la plus forte.

C) Identification des facteurs de risques et analyse

Précisions sur les graphes :

Chaque réponse de questionnaire a été pondérée par un chiffre de 0 à 3. « 0 » correspond à un ressenti très positif et « 3 » à un ressenti très négatif.

a) Les exigences du travail :



Les agents mettent en avant la nécessaire grande vigilance mais ils considèrent que cela fait partie du métier.

De même, les agents considèrent que mener plusieurs choses de front découle de leurs missions et contribue à la rendre intéressante.

Les agents notent tous une intensification de leur travail qui se traduit principalement par une augmentation des heures travaillées.

Planning et rythme :

Pour certains agents reçus, enchaîner de plus en plus souvent 3 journées longues (7h15-20h30) devient très difficile.

Certains indiquent qu'ils n'ont plus le temps de « décompresser » physiquement et psychologiquement.

Les agents attribuent cet accroissement des heures travaillées à des non remplacements suite à des départs d'agents (que nous n'avons pu objectiver faute de données sociales) et à l'augmentation des arrêts de travail (idem).

Dans ce contexte, la plupart des agents rencontrés ne comprennent pas la décision de supprimer un poste de « polyvalent » en journée ni la mise à disposition d'un agent dans un autre établissement.

Fin 2016, l'absentéisme a connu un pic durant les fêtes de fin d'année jamais atteint depuis l'ouverture.

Les plannings des surveillants, généralement connus 1 mois en avance, sont de plus en

plus souvent modifiés à la dernière minute pour tenir compte des absents.

Toutefois quelques agents regrettent que, face à des situations connues depuis plusieurs jours, le planning soit modifié au dernier moment.

Les surveillants travaillant en « périphérie » peuvent être appelés, à leur prise de poste, pour remplacer un surveillant absent dans une unité. La nécessité de service est comprise, mais ces changements, de plus en plus fréquents, sont perturbants et mal vécus par certains agents.

Il est de plus en plus difficile de tenir compte, dans les plannings, du covoiturage organisé par certains agents

Plusieurs agents ont le sentiment que le planning est inéquitable et qu'il est utilisé pour « récompenser » ou pour « sanctionner ».

La plupart des agents considèrent qu'ils sont aujourd'hui moins disponibles pour leurs proches, déséquilibrant le rapport bénéfice/coût du travail.

Les surveillants, pour la plupart, ont bénéficié à leur prise de poste d'une formation spécifique en lien avec la prise en charge des mineurs.

Plusieurs surveillants, notamment les plus anciens, regrettent qu'une « mise à jour » des connaissances ne soit pas proposée. Peu de formations sont organisées sur place. On note également que la période « dégradée », est un frein pour mettre en place ou s'inscrire à des actions de formation .

De manière générale les agents rencontrés demeurent fortement engagés et fiers de réaliser un métier difficile où un sentiment d'expertise domine, la nécessaire entraide entre collègue de même rang (horizontale) est fréquemment évoquée.

Les ordres contradictoires de la hiérarchie (EPM et SE EPM) sont évoqués comme fréquents et déstabilisants.

Les agents considèrent, dans leur ensemble, que ces contre-ordres font partie des contraintes inhérentes au métier.

Ils soulignent cependant que les ordres sont aujourd'hui rarement accompagnés d'explications et ont le sentiment d'être « infantilisés ». Cela a pu provoquer une baisse d'implication auprès de certains agents

Ces ordres contradictoires non expliqués peuvent être perçus comme des injonctions paradoxales pouvant conduire les agents à ne plus appliquer certaines notes de service à leur poste de travail.



Les agents sont quotidiennement confrontés à des situations de tensions plus ou moins intenses.

Ils considèrent que cela fait partie du métier et ne les déstabilisent pas émotionnellement,

Ils perçoivent cependant un accroissement de ces situations de tensions (fréquence et gravité).

L'évolution des profils et du nombre des détenus mineurs est un élément mis en avant par les agents pour expliquer la recrudescence des incidents impliquant les détenus. Ils sont conscients voire fiers de pouvoir contribuer à cette mission de service public dans un contexte politique de forte pression et de violence.

D'autres raisons sont invoquées.

Plusieurs agents établissent un lien entre le profil du surveillant, son « savoir faire » que l'on peut requalifier en savoir agir ou compétences relationnelles et comportementales et les situations de tension exacerbée. Savoir trouver le mot et l'attitude juste pour désamorcer un conflit qui peut dégénérer est la « marque de fabrique » des agents chargés de la prise en charge des mineurs.

Cela apparaît comme une compétence fortement reconnue entre pairs qui établit une hiérarchie invisible et informelle entre les agents.

Plusieurs agents regrettent la disparition du « profilage » des postes des surveillants, car travailler dans un EPM n'est pas travailler en détention « classique ».

Les témoignages entendus à propos de la gestion de certains incidents, notamment dans le cadre de sanction des détenus mineurs posent problème.

Ces réponses « incomprises » sont pointées comme interférant dans certains cas avec la gestion de la situation conduite par le surveillant. Ces réponses perçues comme inadaptées ne sont pas débattues.

Le surveillant vit cette remise en cause de son cœur de métier, de son identité professionnelle comme infiniment déstabilisante.

Un surveillant, lors d'un entretien a employé le terme « détruit ».

L'analyse des causes, pour comprendre l'enchaînement de l'imbrication des événements ayant conduit à l'incident et identifier des actions pour éviter la récurrence et/ou pour réduire la gravité, est rarement conduite.

Le retour d'expérience pour questionner la gestion de l'incident est aussi rarement mis en place.

Dans son ensemble, l'équipe éducative (PJJ et EN) a le sentiment de pouvoir exercer ses missions en sécurité et souligne le professionnalisme des surveillants en charge d'assurer cette sécurité.

Néanmoins, les éducateurs et les enseignants indiquent que la dégradation du climat de travail altère leur condition de sécurité.

Les agents ont le sentiment que certaines demandes « techniques » telles que des filets, des portiques, consécutives à des événements graves ne sont pas suffisamment relayées, défendues et prises en compte.

La majorité des agents indiquent que le trajet de retour vers leur domicile sert de « sas de décompression » et qu'ils arrivent bien à « déconnecter »

Nous avons cependant constaté que quelques agents n'y arrivent pas. Ces agents sont en grande souffrance et doivent être invités à prendre rendez-vous auprès du médecin de prévention.

Le suicide d'un collègue surveillant, il y a environ 1 an, a été évoqué par la grande majorité des agents reçus en entretien.

La plupart considèrent cet événement dramatique comme non lié à l'EPM. Malgré l'intervention de la psychologue de la direction interrégionale, les agents considèrent que le traumatisme est toujours présent car insuffisamment pris en compte et débattu.

Les témoignages laissent penser que le processus de deuil est anormal.

c) L'autonomie et les marges de manoeuvre



Les agents considèrent que l'interruption des tâches en cours est intrinsèque aux missions. Néanmoins, ils constatent une dégradation par une augmentation des interruptions d'activité causée selon eux par la baisse des effectifs et l'absentéisme (voir supra).

Plus de 50 % des agents reçus en entretien étaient présents lors de l'ouverture de l'EPM, il y a 9 ans.

Ces « pionniers » mettent en avant une dégradation de leur autonomie qui se traduit principalement par :

- un manque d'écoute réelle des propositions des agents, qui ne se traduisent plus par une prise en compte dans l'activité
- une impossibilité de prendre des initiatives,
- une régulation excessive par notes de service,
- des interférences des encadrants qui reviennent sur des décisions prises lors d'incidents devant les mineurs détenus,

Ces agents expérimentés sont touchés dans l'accomplissement de leur cœur de métier .

Leur expertise professionnelle (ce qui fait leur fierté) est remise en cause par la hiérarchie.

Ces agents estiment qu'ils sont placés en posture d'exécutant ce qui génère une perte de motivation, un sentiment d'inutilité et une baisse de l'engagement.

Ils attribuent cette dégradation de leur autonomie au changement de méthode de gestion et d'encadrement mis en place et ne comprennent pas les raisons qui ont motivé ce changement.

Les outils de gestion comme GENESIS sont vécus tantôt comme outil de planification, de suivi et de traçabilité et tantôt vécu comme un outil diminuant la réflexion et in fine diminuant l'autonomie.

La dégradation du climat de travail qui se traduit par un accroissement de l'absentéisme (voir infra) associée à la baisse de motivation sont peu propices au développement des compétences. Pour l'année 2016 les absences pour formation ont représenté 0,22 % pour les agents AP et 2,32 % pour les agents PJJ.

d) Les valeurs au travail



Les EPM ne sont plus les établissements d'avant garde, innovants, pilotes, reconnus et valorisés comme auparavant. La fierté du début s'est émoussée.

Alors que les EPM sont perçus comme des établissements bien dotés en effectifs et moyens, les agents considèrent qu'il est de plus en plus difficile d'assurer un travail de qualité.

Les agents expriment leur frustration de ne plus pouvoir travailler comme auparavant

La dégradation de l'absentéisme évoquée supra, renforce ce sentiment.

De nombreux agents mettent en avant un encadrement de plus en plus basé sur l'affectif Cela favorise des jugements subjectifs de « bon, méchant, vaillant, fainéant,... » qui favorisent des comportements d'allégeance et d'asservissement.

Il en découle une perte de stabilité et de repères , renforcée par un fort sentiment d'injustice avec les risques consécutifs de désengagement dans un univers où le « tenir ensemble » est crucial.

L'établissement semble fonctionner, selon certains entretiens, par injonctions unilatérales discrétionnaires, qu'aucune interaction ou négociation ne peut parvenir à infléchir,

modérer ou changer dans les pratiques et relations quotidiennes de travail.

Sans préjuger de la réalité de ce contexte, une étude de ce qui a produit ce ressenti et son expression bien réelle par une majorité d'agents des deux directions les plus entendues devrait être conduite car c'est à ce niveau que réside le plus fort risque de déstabilisation individuelle.

Des événements perçus comme graves (violences d'agents sur mineurs détenus) sont évoqués par plus des 2 tiers des agents reçus.

Ces événements percutent les valeurs qui animent et structurent les 3 métiers (surveillant, éducateur et enseignant).

La gestion de ces événements est mal perçue et revient comme un leitmotiv traumatisant.

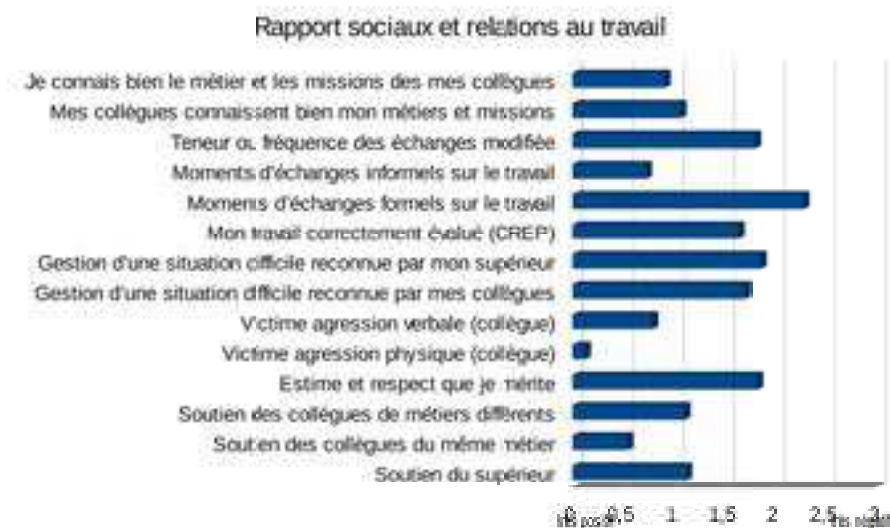
Les agents expriment en effet une injustice qu'il qualifient d'intolérable en raison de la différence de traitement qu'ils ont perçue en fonction du statut et de la position hiérarchique de l'auteur des violences.

Les agents considèrent qu'il y a « 2 poids, 2 mesures » : l'institution protégerait les uns et sanctionnerait les autres selon la position hiérarchique de l'auteur.

Cet événement et sa gestion ont généré de fortes tensions entre la direction de l'EPM et la direction du SE EPM ayant même des répercussions au sein des binômes.

Ces incidents et leur gestion semblent cristalliser, sur un conflit de valeurs éthiques important, une cassure au sein de l'établissement.

e) Les rapports sociaux et les relations au travail



Les agents reçus en entretien décrivent majoritairement un pouvoir hiérarchique descendant et autoritaire qui contraste avec le regretté système de management antérieur.

Concrètement cela se traduit principalement par :

- Une communication privilégiant les notes de service qui régulent le travail sans concertation préalable, médiation ou négociation pour la mise en œuvre.
- La diminution de la fréquence des débriefings qui ne favorise pas les échanges facteurs de régulation, où pour certains la liberté de parole serait même réprimée. Certains agents regrettent cependant qu'ils ne soient plus quotidiens, d'autres se disent soulagés car ils sont perçus comme descendants et inutiles voire violents car unilatéraux et n'autorisant aucun échange autre que formel,
- Une hiérarchie qui s'éloigne du travail réel et prend des décisions jugées inadaptées et arbitraires par les agents,
- La disparition d'échanges formels sur le travail , sur les pratiques professionnelles menés en inter-directionnel.

La hiérarchie, qui a participé aux entretiens et s'est montrée facilitante, a le sentiment de « piloter » l'établissement de manière à respecter le fonctionnement institutionnel et les règles hiérarchiques partout en place.

La direction a délibérément choisi, pour améliorer l'efficacité et le pilotage, de rompre sur certains points avec les directions antérieures en accordant plus de confiance aux officiers qui lui rendent compte directement, .

Ce nouveau « pilotage » est intervenu dans un contexte d'augmentation des effectifs de mineurs détenus.

La direction précise, qu'avant cette augmentation de l'effectif des détenus, l'EPM de XXX bénéficiait d'un taux d'encadrement supérieur à la moyenne des autres EPM.

La direction indique qu'elle n'a pas de raison de remettre en question l'autorité de la chaîne hiérarchique et reconnaît parfois avoir été maladroite.

La hiérarchie, de façon nuancée, indique ne plus recevoir de propositions constructives de la part des surveillants.

Les agents rencontrés estiment que l'actuel circuit d'information, vertical et cloisonné, est un frein à la remontée des dysfonctionnements et des difficultés rencontrées. Ils estiment que cette remontée d'information s'opère uniquement par le filtre des officiers auxquels ils n'ont plus confiance aujourd'hui.

Les agents estiment qu'ils ne reçoivent plus de soutien de leur hiérarchie.

Cette situation de malentendu provoque un fort clivage entre les agents et leur hiérarchie (officiers et direction).

Cette défiance « verticale » s'est également propagée par contagion entre les agents.

Cela se traduit par une dégradation de l'indispensable coopération qui fragilise les équilibres des équipes intra et interdisciplinaires.

Dans ce climat, la confiance entre les surveillants et les 1^{er} surveillants tient le coup : la majorité des surveillants estime que les 1^{er} surveillants connaissent bien leur travail réel et de ce fait peuvent apporter des réponses perçues comme cohérentes.

Les échanges informels entre collègues, qui souvent font bloc contre la hiérarchie lors des pauses, sont ressentis comme une soupape qui a pu éviter une dégradation plus poussée du climat de confiance entre agents.

Le fonctionnement du binôme, clef de voûte et singularité des EPM, est perçu dans l'ensemble comme satisfaisant malgré l'absence de ligne de conduite claire et partagée.

Les binômes se connaissent et adaptent leur façon de travailler en fonction de la personnalité et de la pratique professionnelle de l'autre.

Cela ne signifie pas pour autant que les agents reçus comprennent bien le métier et les missions de l'autre.

Un déficit d'information sur les différentes missions dévolues à la PJJ se dégage des entretiens.

L'absence de « visibilité » des éducateurs à certains moments de la journée interroge les autres professionnels.

Ce que l'on ne voit pas, ce que l'on ne connaît pas parfaitement exalte les suspensions.

Ce binôme qui existe à la base, n'existe pas au niveau des officiers et des RUE et existe très peu au niveau des directeurs.

Les éducateurs constatent la dégradation du climat de travail et vivent cela avec distance. Ils constatent que les surveillants sont moins disponibles en lien avec le sous effectif et l'absentéisme. Ils constatent également la plus forte irritabilité des surveillants.

Les éducateurs constatent que les RUE sont de moins en moins sur le terrain et s'éloignent des équipes.

En marge de l'enquête, plusieurs salariés de la XXXX (entreprise qui intervient sur le site) ont tenu à s'exprimer.

Ces salariés ressentent unanimement les tensions au sein de l'EPM et la dégradation du climat de travail.

Les conflits mineurs détenus-surveillants leur semblent plus fréquents et plus violents.

Ils estiment que leur sécurité peut en être impactés. Tous mettent en avant un accroissement de leur vigilance lorsqu'ils interviennent notamment dans les unités de vie.

f) L'insécurité dans l'emploi



Le climat de travail de l'EPM est vécu comme particulièrement difficile. La majorité des agents reçus indique qu'elle ne se sent pas capable de travailler dans ces conditions durant très longtemps.

Quelques uns envisagent de demander une mutation. Les autres arrivent à tenir grâce à des bénéfices obtenus hors travail : famille, vie associative locale,...

Peu d'agents souhaitent changer de service au sein de l'EPM. Par contre, ils sont plusieurs à craindre, compte tenu des dysfonctionnements et des manques d'effectif, qu'on leur impose un changement de service.

Certains agents indiquent aussi leur crainte, dans ce climat particulièrement délétère, d'être sanctionnés par un changement de service indésirable.

Les agents reçus considèrent que leurs possibles difficultés personnelles auraient des répercussions dans le jugement porté sur leur travail.

Malgré la présence des acteurs de soutien (médecin de prévention, assistant de service social, psychologue) qui sont bien identifiés au sein de l'EPM, la majorité des agents reçus ne pense pas spontanément à les solliciter.

D) Bilan général

Dans ce contexte décrit supra, 60 % des agents interrogés indiquent qu'ils sont motivés pour aller travailler. Ce pourcentage est à nuancer en fonction des métiers : le % passe de 84 % chez les éducateurs à 50 % chez les surveillants.



Par contre, 64 % des agents indiquent qu'ils ne sont pas satisfaits de travailler à l'EPM dans ce contexte. (50 % chez les éducateurs et 75 % chez les surveillants)



Enfin, 64 % des agents indiquent que leur travail affecte leur santé (64 % chez les éducateurs et 75 % chez les surveillants)



Ces chiffres révélés au travers du questionnaire sont difficiles à commenter car ils ne peuvent être comparés à des résultats antérieurs.

Ces 50 entretiens ont en tout cas mis en lumière les difficultés, et même la grande souffrance de plusieurs agents en pleurs lorsqu'ils évoquent leur travail.

Les pleurs de ces agents (masculin de surcroît) le sont dans une culture où il n'y a pas ou peu d'expression orale du malaise et une habitude à masquer l'émotion (nécessité

Le masque qui se fissure ainsi devant des non professionnels de la santé et à l'intérieur du cadre géographique du travail atteste la réalité et la profondeur de la souffrance et in fine du risque pour la santé.

3 CE QUE LA FORMATION SPECIALISEE (FS), OU EN SON ABSENCE, LE CSA PROPOSE

A) Détection et prise en charge des agents en souffrance

1. mettre en place une cellule pluridisciplinaire, pilotée par les directions (RH), avec les acteurs de santé et de soutien que sont le médecin de prévention, l'assistante en service social, la psychologue pour identifier les agents en souffrance et proposer des actions de prise en charge
2. Informer le personnel sur le rôle des acteurs de santé et de soutien et faciliter la prise de rendez-vous

B) Partage de l'information à tous les niveaux pour réparer le collectif

1. faire parler les agents sur ce qu'ils ont vécu (plusieurs événements graves doivent être « travaillés ». (intervenant extérieur requis eu égard à la dégradation du collectif)
2. consacrer des réunions dédiées à la gestion des points de tension (planning par exemple)
3. mettre en place ou remettre en place des instances inter directionnelles où l'on puisse échanger sur les pratiques professionnelles

C) Formation, sensibilisation des agents (cadres et non cadres de l'AP et de la PJJ)

1. les encadrants aux compétences à conforter : dialogue sur le travail, animation du collectif, soutien auprès des agents,...
(mesure 6 du protocole d'accord relatif à la prévention des RPS dans la fonction publique)
2. les encadrants, les représentants des personnels et les assistants de prévention à l'identification des facteurs de risque RPS et à leur prévention
(mesure 4 du protocole d'accord relatif à la prévention des RPS dans la fonction publique)
3. sensibilisation des agents à la connaissances des causes (facteurs de risques) et

des effets (troubles) en lien avec les RPS et les mesures de prévention à mettre en place
(mesure 5 du protocole d'accord relatif à la prévention des RPS dans la fonction publique)

4. les encadrants, les représentants des personnels et les assistants de prévention aux différents outils d'analyse et de résolutions de problèmes : situation problème ANACT, ITAMAMI, arbres des causes, RETEX

D) Redéfinition du rôle des instances internes, des protocoles,

1. mise à plat de toutes les instances existantes : fréquence, agents concernés, directions concernées, niveau de participation, d'interactivité,...
2. identifier les protocoles qui posent problèmes (mise en œuvre difficile, peu efficient, éthique,...) et les retravailler en associant les acteurs concernés et en veillant à ne pas supprimer toutes marges de manœuvres.

E) Pilotage institutionnel

1. élaborer en démarche participative un nouveau projet de service commun aux 3 métiers (AP,PJJ, EN) à partir de l'analyse de l'existant en terme de travail prescrit et réel. : place des 3 directions, place de l'encadrement, place des agents, rôle du 1^{er} surveillant, rôle du binôme,...
2. expliquer les missions des 3 institutions à l'ensemble des agents à partir de ce projet de service, et prévoir des échanges sur les missions directement sur le terrain.

F) Lien avec la FS

1. présenter le bilan de la cellule pluridisciplinaire (suivi du nombre de réunions et mesure de l'efficacité)
2. informer la FS du suivi des actions et des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des actions
3. informer la FS de l'évolution de la situation en s'appuyant notamment sur les indicateurs suivants :
 - x absentéisme
 - x nombres d'heures supplémentaire
 - x nombres d'accidents de services par nature

Annexe 1

Diagnostic sur 6 dimensions du travail (facteurs de risque Gollac) :

- Les exigences et intensité du travail s'appréhendent en prenant en compte :

- les contraintes de rythmes de travail,
- la précision des objectifs de travail,
- l'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées,
- la compatibilité des instructions de travail entre elles,
- les modalités d'organisation de la polyvalence,
- les interruptions perturbatrices au cours du travail,
- les niveaux d'attention et de vigilance requis dans le travail
- le nombre d'heures travaillées par semaine,
- les types d'horaires et de rotation,
- la disponibilité demandée aux personnels
- l'anticipation des plannings horaires.

- Les exigences émotionnelles s'appréhendent en prenant en compte :

- la relation avec le public pris en charge
- le contact avec la souffrance (physique et mentale)
- La nécessité de cacher ses émotions
- La peur (accident, agression,...)

- L'autonomie et les marges de manœuvre s'appréhendent en prenant en compte :

- la concertation sur la façon de travailler
- la possibilité d'interrompre sa tâche
- la possibilité de prendre certaines décisions
- la monotonie des tâches confiées
- La possibilité d'apprendre des choses nouvelles

- La qualité des rapports sociaux et des relations de travail s'appréhendent en prenant en compte :

- la qualité des relations entre collègues
- le soutien apporté par les supérieurs hiérarchiques
- le soutien et la coopération entre collègues
- le niveau de civilité régnant dans le service,

- la valorisation par l'organisation au travers de différentes formes de reconnaissance du travail.

- Le conflits de valeurs s'appréhendent en prenant en compte :

- le rapport à l'éthique (tricher, mentir, trahir sa conscience professionnelle)
- la qualité empêché (ne plus pouvoir faire du « bon travail »)
- le sentiment de faire un travail inutile (perte de sens)

- L'insécurité de la situation de travail s'appréhendent en prenant en compte :

- les changements indésirables (mutation, changement de service...)
- la soutenabilité de la situation de travail (impossibilité d'exercer mon travail sur le long terme)
- La possible prise en compte des difficultés professionnelles et personnelles au travail

Annexe 2 :

Questionnaire de ressenti distribué avant l'entretien

Consignes

Voici une liste de 52 affirmations concernant le ressenti de votre travail.

Pour chacune de ces affirmations, vous cocher la case qui correspond à ce que vous ressentez actuellement dans votre travail. (Attention une seule case doit être cochée.)

Pour certaines questions, des renseignements complémentaires peuvent être demandées en fonction de la réponse cochée.

Pour certaines affirmations, vous aurez peut-être du mal à vous décider, dans ce cas, choisissez la réponse la plus proche de ce que vous pensez.

N°	Exigence du travail	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
1	Je reçois fréquemment des ordres contradictoires	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
2	Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées et cela me perturbe	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
3	Dans mon travail, je dois être très vigilant(e) car faire une erreur pourrait avoir des conséquences graves	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
4	On m'a fixé des objectifs de travail que je trouve difficiles à atteindre	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
5	Mes proches me disent que je ne suis pas assez disponible à cause de mon travail	Exigences du travail	Rarement	Parfois	Souvent
6	Je dois souvent mener plusieurs choses de front dans mon travail	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
7	Mes horaires de travail sont particulièrement difficiles	Non	Oui	si oui, indiquer les horaires	
8	Je suis contacté(e) en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent

9	Je dois venir en plus de mes journées initialement prévues	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
10	Il me manque des formations ou des accompagnements spécifiques pour faire face à ce public de jeunes détenus	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
N°	Autonomie et marges de manœuvre	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
11	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
12	Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
13	Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
14	Je suis consulté(e) au sujet de l'organisation de mon travail	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
15	Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
16	Les tâches que j'effectue sont très peu variées et cela me gêne	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
17	J'ai reçu une formation spécifique au poste que j'occupe à l'EPM	Oui	Non	si oui, indiquer en quelle année	
18	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord

N°	Exigences émotionnelles	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
19	Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
20	Au cours des 12 derniers mois, j'ai été victime, de la part du public accueilli, d'une agression physique (si oui combien de fois)	Non	Oui	si oui, combien de fois	
21	Au cours des 12 derniers mois, j'ai été témoin d'agression physique de collègues (si oui combien de fois)	Non	Oui	si oui, combien de fois	
22	Je dois souvent cacher mes émotions ou faire bonne figure par rapport aux collègues	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
23	Je dois souvent cacher mes émotions ou faire bonne figure par rapport aux mineurs détenus	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
24	Dans mon travail, je suis confronté(e) à des situations de tension	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
N°	Valeurs au travail	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
25	Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire des choses utiles aux autres	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
26	Je dispose du temps et de moyens nécessaires pour exécuter un travail de qualité	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
27	Mon travail a du sens pour moi	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
28	Dans mon travail, je constate des pratiques et des décisions qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent
	Si oui lesquelles				

N°	Rapport sociaux et relations de travail	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
29	Je peux compter sur mon supérieur hiérarchique pour m'aider à régler une situation difficile	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
30	Je peux compter sur mes collègues qui exercent le même métier que moi pour m'aider dans mon travail	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
31	Je peux compter sur mes collègues qui n'exercent pas le même métier que moi pour m'aider dans mon travail	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
32	Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
33	Au cours des 12 derniers mois, j'ai été victime, de la part de mes collègues ou de mon supérieur d'une agression physique	Non	Oui	si oui, indiquer combien de fois	
34	Au cours des 12 derniers mois, j'ai été victime, de la part de mes collègues ou de mon supérieur d'une agression verbale	Non	Oui	si oui, indiquer combien de fois	
35	Au cours des 12 derniers mois mon intervention pour gérer une situation particulièrement difficile a été reconnue et valorisée par mes collègues	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
36	Au cours des 12 derniers mois mon intervention pour gérer une situation particulièrement difficile a été reconnue et valorisée par mon supérieur hiérarchique	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
37	J'ai le sentiment que mon travail est correctement évalué au cours du compte rendu d'évaluation professionnel (CREP)	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
38	Des moments d'échanges formels sur le travail, les pratiques professionnelles sont organisés régulièrement entre tous les professionnels (EPM, SEEPM, enseignants,)	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais

39	Des moments d'échanges informels sur le travail, entre collègues, sont possibles sur le lieu de travail	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
40	La teneur ou la fréquence de ces échanges ont changé récemment	Non	Oui		
41	Je travaille avec des collègues qui connaissent bien mon métier et ses missions	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
42	Je connais bien le métier et les missions de tous mes collègues	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
N°	Insécurité dans l'emploi et le travail	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
43	Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail	Non	Oui		
	si oui lequel				
44	Si je suis en difficulté professionnelle, je crains d'être jugé défavorablement par mes pairs ou ma hiérarchie	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
45	Face à des difficultés d'ordre personnelles, je sais pouvoir identifier différentes ressources pour m'aider à les surmonter	Oui	Non		
	si oui indiquer lesquelles				
46	Je souhaite changer de service, de poste dans cet établissement	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
47	Je souhaite demander une mutation dans un autre établissement	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
48	Je me sens capable d'exercer le même travail qu'actuellement jusqu'à la fin de ma carrière	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord

N°	Informations générale	Cocher la case qui vous correspond le mieux			
49	Je suis généralement motivé(e) pour aller travailler	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
50	Je me sens pleinement satisfait(e) de travailler au sein de l'EPM	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
51	Ma vie professionnelle a aujourd'hui peu d'incidence sur ma santé	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
52	Au cours des 12 derniers mois, au cours de votre travail, avez-vous eu des accidents de service même bénins, qui vous ont obligé à vous faire soigner	Non	Oui	si oui, combien ont été déclarés	
Qui êtes-vous ?					
Je travaille pour		l'EPM (AP)	le SEEPM (PJJ)	l'Éducation Nationale	l'Unité Sanitaire
Je suis		Encadrant		Non encadrant	
Je suis		Surveillant	Éducateur	Enseignant	Autre
Je travaille à l'EPM depuis		l'ouverture	moins de 5 ans	moins de 2 ans	moins de 1 an
Je suis		Titulaire		Contractuel	
Ma catégorie		A	B	C	

