

## PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

L. 4121-1 : **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, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;

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.

L. 4121-2 : **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, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L. 1142-2-1 ;

8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;

9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

L. 4121-3 : 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. Cette évaluation des risques tient compte de l'impact différencié de l'exposition au risque en fonction du sexe.

**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.

R. 4121-1 : L'employeur transcrit et met à jour dans un **document unique** les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement, y compris ceux liés aux ambiances thermiques.

## RESPONSABILITE DES TRAVAILLEURS

L. 4122-1 : **Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur**, dans les conditions prévues au règlement intérieur pour les entreprises tenues d'en élaborer un, **il incombe à chaque travailleur de prendre**

**soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.**

Les instructions de l'employeur précisent, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, les conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses. Elles sont adaptées à la nature des tâches à accomplir.

**Les dispositions du premier alinéa sont sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur.**

## HARCELEMENT MORAL

**L. 1152-1** : Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

**L. 1152-4** : **L'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral.**

Les personnes mentionnées à l'article L. 1152-2 sont informées par tout moyen du texte de l'article 222-33-2 du code pénal. *[La loi sur les lanceurs d'alerte a modifié cet article avec une entrée en vigueur prévue au 01 septembre prochain : elle l'élargit à « toute personne », alors qu'elle vise jusque-là des catégories de salariés (stagiaires, etc.)]*

L. 1152-5 : Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est passible d'une **sanction disciplinaire**.

## SUR LA PREUVE DU HARCELEMENT

L. 1154-1 : Lorsque survient un litige relatif à l'application des articles L. 1152-1 à L. 1152-3 et L. 1153-1 à L. 1153-4, le candidat à un emploi, à un stage ou à une période de formation en entreprise ou **le salarié présente des éléments de fait laissant supposer l'existence d'un harcèlement.**

**Au vu de ces éléments, il incombe à la partie défenderesse de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement.**

Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles.

## L'ALERTE PAR LE BIAIS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL

L. 2312-59 : Si un membre de la délégation du personnel au comité social et économique **constate, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, qu'il existe une atteinte** aux droits des personnes, **à leur santé physique et mentale** ou aux libertés individuelles dans l'entreprise qui ne serait pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir, ni proportionnée au but recherché, **il en saisit immédiatement l'employeur.** Cette atteinte **peut notamment résulter de faits de harcèlement sexuel ou moral** ou de toute mesure discriminatoire en matière d'embauche, de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de classification, de qualification, de promotion professionnelle, de mutation, de renouvellement de contrat, de sanction ou de licenciement.

**L'employeur procède sans délai à une enquête avec le membre de la délégation du personnel du comité et prend les dispositions nécessaires pour remédier à cette situation.**

En cas de **carence** de l'employeur ou de **divergence** sur la réalité de cette atteinte, et à défaut de solution trouvée avec l'employeur, le salarié, ou le membre de la délégation du personnel au comité social et économique si le salarié intéressé averti par écrit ne s'y oppose pas, saisit le **bureau de jugement du conseil de prud'hommes** qui statue selon la procédure accélérée au fond.

Le juge peut ordonner toutes mesures propres à faire cesser cette atteinte et assortir sa décision d'une astreinte qui sera liquidée au profit du Trésor.

L. 2312-60 : Un membre de la délégation du personnel au comité social et économique exerce les droits d'alerte en situation de danger grave et imminent ainsi qu'en matière de santé publique et d'environnement dans les conditions prévues, selon le cas, aux articles L. 4132-1 à L. 4132-5 et L. 4133-1 à L. 4133-4.

#### JURISPRUDENCE SUR LES CONSEQUENCES POUR L'EMPLOYEUR DE NE PAS PROCEDER A CETTE ENQUETE

Chambre sociale de la cour de cassation 09.07.2014 n°13-16797 : « qu'ayant constaté que devant l'importance du conflit opposant le salarié à sa responsable hiérarchique, en dépit des signalements de la médecine du travail, du CHSCT et des syndicats, l'employeur n'avait entrepris aucune enquête sérieuse et laissé la situation se dégrader, la cour d'appel a décidé à bon droit que ce dernier avait manqué à son obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité du salarié victime de harcèlement ».

Chambre sociale de la cour de cassation 07.04.2016 n°14-23705 : « qu'appréciant souverainement les éléments de fait et de preuve qui lui étaient soumis, la cour d'appel a constaté que l'employeur n'avait pris aucune mesure telle que la décision d'ordonner une enquête interne à la suite des correspondances adressées par le salarié évoquant des agissements inadaptés de la part d'un collègue avec lequel deux incidents étaient intervenus ; qu'elle a pu en déduire l'existence d'un manquement de la part de l'employeur à son obligation de résultat en matière de santé et de sécurité des salariés ».

#### JURISPRUDENCE SUR LES CONDITIONS DE REALISATION D'UNE « BONNE » ENQUETE

La cour d'appel d'Angers, 07.07.2015 (n°13/03073) rappelle avantagusement, et de façon synthétique, un certain nombre de conditions et de garanties à mettre en œuvre à cette occasion afin que « *les procès-verbaux d'audition dressés à la faveur de cette enquête puissent être reçus par la cour comme éléments de preuve dont il lui appartiendra d'apprécier la force probante* ».

Plus spécifiquement, la validation des étapes d'organisation de cette démarche nous paraît éclairante et reproductible :

« **Saisi de telles révélations**, peu important que ce soit verbalement, en application de l'article L2313-2 du code du travail, **l'employeur se devait de procéder " sans délai " à une enquête et de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation dénoncée**. Le fait que le directeur général de l'association ait pu décider seul de la mise en œuvre d'une enquête n'est pas critiquable mais répond aux prévisions de l'article L. 2313-2 alinéa 2 du code du travail qui énonce : "L'employeur procède sans délai à une enquête..." ».

**Cette mesure d'enquête doit présenter pour la salariée mise en cause des garanties : le respect du contradictoire et la neutralité, et l'assistance** (« en ce qu'elle a été invitée à deux reprises à se présenter devant la commission pour être entendue et développer ses explications, étant souligné qu'il lui était à chaque fois indiqué qu'elle pouvait se faire assister d'un salarié de son choix »).

« Cette enquête a été **diligentée de façon concertée avec les membres de la délégation** unique des représentants du personnel assemblés en réunion extraordinaire au cours de laquelle le directeur général leur a soumis ses propositions relatives aux personnes devant composer la commission d'enquête. La composition proposée a été **approuvée** à l'unanimité des membres de la DUP et ceux-ci ont attesté de ce que cette approbation était issue d'un débat et que le choix des **personnes proposées a été approuvé en raison des qualités humaines et d'écoute "reconnues" qu'elles présentaient et de leur aptitude à gérer cette mission** ».

En cet état « le choix d'auditionner les salariés placés sous l'autorité de l'appelante était incontournable puisqu'ils étaient les personnes concernées par les faits de harcèlement moral dénoncés. **Aucun élément objectif ne permet de retenir que les membres de la commission aient été privés de la possibilité d'étendre leurs auditions** ».

« Les membres de cette commission présentaient des **garanties de neutralité, d'aptitude à apprécier les éléments recueillis et d'expérience** en ce qu'il s'agissait de la secrétaire du CHSCT et de celle de la DUP qui n'avaient jamais travaillé avec Mme Betty X..., de la chef d'équipe de la blanchisserie centrale choisie pour avoir un grade équivalent à celui de l'appelante, de la psychologue choisie pour son expertise " en psychologie sociale " et son expérience dans la gestion des conflits, du directeur des établissements médico-sociaux et de l'assistante de direction à laquelle était dévolu le rôle de prendre note des déclarations faites et de dresser les procès-verbaux. **Ces membres n'avaient pas à prendre une décision mais devaient seulement procéder à des auditions et émettre un avis. Au terme de ces auditions, la commission émettrait un avis collectif et motivé destiné à la**

**direction.** Il suit de là que chaque personne auditionnée était parfaitement informée du motif de son audition et de sa destination ».

« **Les questions posées étaient ouvertes, non orientées et les personnes entendues ont pu s'exprimer librement.** La circonstance que certaines auditions aient duré près d'une heure et que d'autres aient été beaucoup plus courtes ne permet pas de conclure à une attitude partielle des membres de la commission. Cette durée a nécessairement été fonction de l'importance des faits que chaque témoin avait à relater mais aussi de sa capacité à s'exprimer et à donner plus ou moins de détails ».

#### EXEMPLES DE FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX REPARTIS SELON LES AXES DU GOLLAC

Les risques psychosociaux trouvent leur origine dans l'activité de travail elle-même et peuvent être générés par l'organisation et/ou les relations de travail (facteurs de risque).

Un collège d'experts (Gollac et coll., 2011) issus des principales disciplines des sciences humaines identifie en 2011 six grands types de facteurs de risque. Les exemples développés pour chacun de ces axes sont tirés des jugements de la cour de cassation, les ayant retenus comme fautifs de la part de l'entreprise, soit dans le cadre du harcèlement moral, soit dans le cadre de l'insuffisance d'évaluation des risques psychosociaux.

**L'intensité du travail et le temps de travail :** la mesure de l'intensité du travail et du temps de travail englobe les notions de « demande psychologique » et « d'effort ». L'intensité et la complexité du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence de compétences élevées. Le temps de travail influe sur la santé et le bien-être par sa durée et son organisation.

Par exemple :

- La fixation d'objectifs inatteignables, ou redéfinis dès lors qu'ils ont été atteints, entraînant une course sans fin à la réalisation de toujours plus d'activité,
- l'imposition d'une charge de travail impossible à assumer, par la multiplication de projets assignés au salarié, et ce même si l'entreprise estime que seul ce salarié dispose des compétences nécessaires pour les réaliser,
- mais aussi la « placardisation » : privation des outils permettant de travailler (privation de matériels, des stylos à l'ordinateur, refus d'accès aux logiciels nécessaires pour exercer l'activité, isolement physique dans un bureau éloigné, isolement « psychologique » par la consigne de ne plus saluer le salarié, ...).

**Les exigences émotionnelles :** elles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions, afin notamment de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Devoir cacher ses émotions est également exigeant.

Par exemple :

- Le « SBAM » imposé aux hôtes et hôtesses de caisse dans la grande distribution : « sourire, bonjour, au revoir, merci », y compris face aux clients qui les insultent, sous la menace de sanctions disciplinaires,
- Une variante dans l'aéronautique, ou la « poker face » et une qualité de service optimum est exigée des hôtesses de l'air et des stewards, même quand le passager est incorrect (et qu'on ne peut pas l'envoyer jouer dehors alors qu'on est en vol) ; ce sont également les exigences émotionnelles qui sont mises à contribution dans les corps de police ou de gendarmerie, exposés du fait de leurs missions à une exigence de ne pas « surenchérir » dans la violence face à des personnes au comportement agressif,
- Et bien sûr la confrontation à la mort des autres, ou à sa possibilité, pour les soignants, d'autant plus quand les patients sont de jeunes enfants ou des personnes en fin de vie.

**L'autonomie insuffisante :** l'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la production de richesses et dans la conduite de sa vie professionnelle. Comme la « latitude décisionnelle », elle inclut non seulement les marges de manœuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. La notion d'autonomie comprend l'idée de se développer au travail et d'y prendre du plaisir.

Par exemple :

- L'imposition d'une autonomie factice aux travailleurs, qui prend la forme d'une consigne à injonctions contradictoires, les laissant « libres » de faire comme ils l'entendent, pourvu qu'ils appliquent

absolument et strictement les consignes fixées par la hiérarchie pour travailler, et acceptent d'endosser la responsabilité des dysfonctionnements qui ne manqueront pas d'advenir du fait d'un travail prescrit qui ne correspond pas au travail réel ; ainsi le principe de déconnexion numérique est acquis, mais il faut quand même répondre aux mails tardifs exigeant un travail ou une réponse immédiate sous peine, non d'être sanctionné, mais de se voir reprocher de n'être pas assez engagé,

- ou le fait d'être nommé directeur avec une prétendue autonomie dans l'organisation du magasin, mais avec l'obligation d'appliquer les objectifs commerciaux, sur lesquels on sera contrôlé et « benchmarké » toutes les semaines, et sans disposer des prérogatives réelles de direction (nécessité de faire valider toutes les embauches, même temporaires, par le niveau régional).

**La mauvaise qualité des rapports sociaux au travail** : les rapports sociaux au travail sont les rapports entre travailleurs ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie. Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent les relations avec les collègues, les relations avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des travailleurs. Le harcèlement moral doit également être pris en compte.

Par exemple :

- Toutes les violences internes au travail, qu'elles soient exprimées sous la forme d'injures, d'insultes, de remise en cause gratuites et non-démonstrées du travail et des qualités professionnelles ou personnelles,
- ou encore la remise en cause du professionnalisme ou de l'attachement à l'entreprise, dès lors que l'on exerce un mandat de représentant du personnel,
- et encore les stratégies de « préparation de la faute », par lesquelles on décide d'affecter un salarié sur un poste sans le former, afin de pouvoir lui reprocher « naturellement » son incompetence ou les mauvais résultats liés directement à l'absence de cette formation.

**Les conflits de valeur ou la souffrance éthique** : une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets secondaires heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle.

Par exemple :

- la confrontation aux différentiels de valeurs projetées sur une organisation (les ONG, le secteur associatif), dans lesquelles les salariés pensent avoir et effectuer une mission de service public, alors même que les contraintes économiques qui permettent à ces structures de fonctionner les contraignent à faire des choix qui ne correspondent pas à ces valeurs (procéder à des licenciements économiques, refuser des missions « non rentables », ou au contraire en accepter certaines dont on sait qu'elles ne pourront pas être réalisées dans de bonnes conditions),
- la contrainte posée par une direction pour effectuer des toilettes dans un certain temps (le plus limité possible, pour des questions de rentabilité), dans un EHPAD par exemple, alors même que cela conduit le personnel à se sentir ou à être réellement « maltraitant » vis-à-vis de la personne dont il doit s'occuper ; idem pour les repas, dont la consigne est de les accélérer, au risque de fausses routes dangereuses chez les aînés qui sont ainsi maltraités.

**L'insécurité de la situation de travail** : l'insécurité de la situation de travail comprend l'insécurité socio-économique et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail. L'insécurité socio-économique peut provenir du risque de perdre son emploi, du risque de voir baisser le revenu qu'on en tire ou du risque de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de sa carrière. Des incertitudes susceptibles de créer une insécurité peuvent aussi porter sur l'avenir du métier ou l'évolution des conditions de travail. De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements organisationnels incessants ou incompréhensibles.

Par exemple :

- l'insécurité socio-économique, liée au risque de perdre son emploi, ou simplement à cette menace proférée pour obtenir pour l'entreprise des avantages indus ou des renoncements à des droits ; c'est particulièrement efficace avec tous les salariés en contrat précaire (intérim, extras, ou à durée déterminée) auxquels il est facile de faire comprendre que le renouvellement du contrat de travail est en lien avec le fait d'accepter sans les discuter toutes les conditions de travail imposées,

- mais aussi la succession sans raison apparente des réorganisations, voire les réorganisations permanentes, qui laissent à la fois les travailleurs dans une situation « d'apprentis permanents », obligés de réapprendre sans cesse des choses au détriment des compétences réelles dont ils disposent, et qui ont pour effet de faciliter les reproches de la hiérarchie (« décidément tu ne sais rien faire »), ou de faire perdre le sens même du travail effectué qui se retrouve sans cesse modifié par des procédures nouvelles,
- et encore le fait de devoir travailler sur des équipements de travail dangereux (une machine non-protégée par exemple), ou exposé à des risques particuliers pour sa santé ou sa sécurité (chute de hauteur sur les chantiers du BTP, dans des usines classées Seveso).

## LE COUT DU NON TRAITEMENT DES RPS

### Coût pour la Société :

**La santé mentale**, les cancers et les maladies cardiovasculaires concentrent à elles-seules 36 % des dépenses. S'agissant de la santé mentale, elle représente à elle-seule 23,3 milliards d'euros, soit près de 14 % des dépenses totales si l'on regroupe les « maladies psychiatriques » et l'ensemble des « **traitements chroniques par psychotropes** ». Le coût moyen est de 2 800 euros par personne.

***Ce sont plus de 8,4 millions de personnes qui ont été prises en charge pour une pathologie ou un traitement chronique en lien avec la santé mentale.***

**2,2 euros de retour pour 1 euro investi**, c'est le rapport coût – bénéfices pour les sommes investies par les entreprises dans la prévention des atteintes à la santé des travailleurs. Le coût des formations, de la perte des temps de production et des modifications organisationnelles est compensé ultérieurement par la diminution de l'absentéisme, du coût direct des accidents du travail et maladies professionnelles, par l'amélioration de la productivité et de la qualité, selon une étude de 2010 de l'association internationale de sécurité sociale (AISS).

Le **retour sur investissement est estimé à un an**, selon une étude de la fondation européenne de Dublin entreprise dès 1996, concernant deux sociétés néerlandaise et suédoise.

Des études menées par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) et par l'organisme professionnel de prévention dans le bâtiment et les travaux publics (OPPBT) quantifient le coût des risques psychosociaux à la fois dans les branches d'activité et dans les entreprises.

### Coûts financiers pour les entreprises, liés à aux actions administratives ou judiciaires :

- risque de majoration du taux de cotisation ATMP par la CARSAT
- risque de mise en demeure par l'inspection du travail (DREETS), avec peine d'amende de 3750 euros qui peut être prononcée par le tribunal correctionnel en cas de non-respect de ses prescriptions
- risque d'une action pénale devant le tribunal correctionnel initiée par l'inspection du travail (défaut d'évaluation des risques, harcèlement moral ou sexuel, blessures involontaires, ...)
- risque d'une action judiciaire récursoire de la CPAM contre l'entreprise, à fins de se voir rembourser au réel les frais de santé avancés
- risque de condamnation à régler des dommages et intérêts à la victime ou à ses ayants droits (indemnisation civile de la faute inexcusable devant le tribunal judiciaire ; indemnisation civile du manquement à l'obligation de sécurité de résultat par l'employeur devant le conseil des prud'hommes ; condamnation pénale devant le tribunal correctionnel, avec indemnisation potentielle de la partie civile victime)
- risque de devoir prendre en charge le coût d'une expertise déclenchée par le CSE.

**Selon les chiffres de l'Assurance Maladie en 2020**, l'évolution des affections psychiques reconnues poursuit sa hausse observée ces dernières années, tant en nombre de maladies déclarées à titre professionnel qu'en nombre de prises en charge accordées. Il s'agit d'une problématique croissante de santé au travail. **1 441 maladies professionnelles** relevant de troubles psychosociaux, soit environ **37 % de plus qu'en 2019**, ont donné lieu à une prise en charge favorable par l'Assurance Maladie -Risques professionnels, sur la base de l'avis des comités d'experts médicaux saisis sur chacune de ces demandes, ainsi que plus de **20000 accidents du travail**.