



Compte rendu

Salon Préventica Sud Ouest

Toulouse, 4 et 5 février 2009



Réalisé par les étudiants du Master 2 MRH de l'IAE de Toulouse :

BARBEREAU Damien, barbedam@hotmail.fr

BILLET Elodie, elodie.billet@gmail.com

FALGUIERE Vanessa, vanessafalguiere@yahoo.fr

GARCIA Mathieu, matt31170@hotmail.com

LECLERC Marie, mleclerc2@club-internet.fr

MARCHAND Hélène, helene_mar84@hotmail.com

« *Mieux vaut prévenir que guérir* ». Cette expression démontre à quel point la prévention en entreprise est le meilleur moyen de réduire les maladies professionnelles et les accidents du travail. La maîtrise des risques professionnels est un enjeu à la fois pour l'homme et l'entreprise. A l'échelon national, on compte environ 40 accidents du travail avec arrêt de travail pour 1000 salariés. Nous sommes donc tous concernés.

Préventica est le salon unique en France pour la prévention des risques professionnels et l'optimisation des conditions de travail. Il se déroule deux fois par an, la prochaine édition ayant lieu à Lyon les 16, 17 et 18 juin 2009. Plateforme d'informations de l'hygiène, de la santé et de la sécurité au travail, ce rendez-vous incontournable offre aux professionnels des solutions concrètes aux problématiques de prévention. Sa notoriété n'est donc aujourd'hui plus à faire, preuve en est son parrainage par de grands groupes internationaux tels que EADS, Airbus, EADS Astrium, Thalès Alenia Space, Michel Thierry Group, Thalès avionics, SPIE...

Ainsi, en l'espace de deux jours seulement, près de 110 conférences ont été organisées sur des thèmes aussi divers que la prévention des risques psychosociaux, la sécurité routière, ou encore l'ergonomie et la conception des lieux de travail. Nous en avons retenu six, dont voici les résumés.

Prévention des risques psychosociaux : Pratiques et théories

Lors de cette conférence initiée par un médecin du travail, un psychologue du travail de l'organisme SAMSI et d'une Intervenante dans la Prévention des Risques Professionnels, les risques psychosociaux, et notamment le stress au travail, ont été abordés sous l'angle de cas d'entreprise.

Le stress est le principal risque psychosocial rencontré aujourd'hui dans les entreprises, suivi de la violence au travail, du harcèlement, des conduites addictives et de la souffrance au travail.

Cinq facteurs sont principalement à l'origine des situations stressantes. Le premier est lié à la tâche, avec notamment la différence entre le travail prescrit et le travail réel. Cela passe par une définition précise des tâches sur la fiche de poste dans le but de vérifier que le salarié possède toutes les compétences nécessaires à la bonne exécution de son travail. Le deuxième est lié à l'organisation du travail avec notamment la remise en cause des pratiques managériales. Le management approximatif est à bannir au profit du management participatif. Les relations de travail constituent également un vecteur de stress important au travail. Elles se matérialisent notamment par la présence de conflits interpersonnels, entraînant ainsi une dégradation du climat social. Bien que non lié directement à l'exécution des tâches, l'environnement physique du travail peut être source de stress. Pour lutter contre ce facteur, il convient de créer un cadre de travail agréable, ce qui passe notamment par la création de salles de détente conviviales, et par des aménagements matériels destinés à améliorer les conditions de travail (ex : lutter contre le bruit...). Enfin, l'environnement socio-économique constitue le dernier vecteur de stress, car il peut générer de l'incertitude chez les salariés.

Aujourd'hui, avant de s'engager dans une démarche de prévention des risques psychosociaux il convient d'identifier trois niveaux de prévention.

- Le niveau primaire est mis en œuvre dans une démarche de prévention, les salariés ici ne présentent pas de troubles apparents liés au stress. En effet, ici, l'objectif est d'éviter les risques par une démarche d'étude et d'analyse, par exemple la création de groupe de travail, ou l'aménagement d'espaces de détente.
- Le niveau secondaire consiste à surveiller le milieu de travail et l'état de santé des salariés. Ce travail d'analyse peut être suivi par des formations liées, par exemple, à la gestion du stress, ou à la communication relationnelle.
- Le niveau tertiaire a pour principal objectif de minimiser les conséquences des atteintes à la santé liées au travail. La création de groupe de paroles, l'accompagnement individuel, mais aussi l'aménagement des postes de travail constituent des stratégies efficaces dans la lutte contre le stress.

Suite à cette approche théorique, des cas d'entreprises ont été exposés mettant en exergue des outils de mesure du stress. Avec notamment le questionnaire de Karasek, ou encore celui de Cohen réalisé en 1983 que l'on nomme PSS (*Perceived Stress Scale*), tout deux mesurent le stress au travail mais n'identifient pas les facteurs à l'origine de ce trouble psychosocial. Des méthodes qualitatives peuvent être aussi utilisées dans cette démarche de détection, comme par exemple les entretiens individuels et collectifs.

Pour conclure, il convient de rappeler que la prévention des troubles psychosociaux est une démarche importante d'un point de vue individuel pour la santé physique et psychique des salariés, et d'un point de vue économique pour les entreprises. Aujourd'hui, un des principaux sujets de recherche s'oriente vers la création d'un outil de mesure du stress dans les PME-PMI, afin de s'adapter au mieux à la réalité du terrain.

Les troubles musculo-squelettiques : Etat des lieux et perspectives

Cette conférence était pilotée par Guy HOURRIEZ de la CRAM Midi-Pyrénées et cherchait à mettre en avant l'évolution de l'identification des troubles musculo-squelettiques (TMS) et à mettre en avant les dernières pratiques de prise en charge et de prévention des TMS. Ce propos était illustré par une étude de proximité qui permettait de mieux mettre en relief les solutions actuelles apportées au problème.

Ainsi, selon la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) Midi-Pyrénées, le nombre de déclarations des TMS est passé en France de 5 217 en 1996 à 32 000 en 2006. Evidemment, ce chiffre est également à mettre en parallèle avec une détection et une sensibilisation toujours plus importante, mais cette augmentation quasi exponentielle des déclarations montre bien l'importance du problème et l'intérêt grandissant qui lui est porté.

La CRAM recommande aux entreprises qui en ont les moyens de mettre en place une démarche de prévention selon trois axes pour remédier aux TMS :

- Mettre en place des personnes formées et sensibilisées aux TMS ;
- Consulter des spécialistes en ergonomie ;

- Se renseigner auprès de la CRAM.

Nicolas Bourdonneau de la CRAM Aquitaine a ainsi présenté une étude allant dans ce sens. Il a visité 23 entreprises productrices de volailles en Aquitaine dans le but d'évaluer la prévention des TMS en leur sein, de les détecter et de mettre en lumière des pistes de travail possibles pour en diminuer le nombre et la gravité.

Il a ainsi pu constater que les solutions les plus souvent mises en place, ou à recommander, pour diminuer les risques étaient :

- La rotation des effectifs sur les différents postes ;
- L'adaptabilité du matériel aux personnes ;
- Une formation aux bons gestes ;
- La mécanisation de la production ;
- Intervention de cabinets d'ergonomie ;
- Un échauffement physique avant la prise de poste.

Ces solutions peuvent sembler simples, mais dans les entreprises de moins de 15 salariés, elles restent difficiles à mettre en place. Elles peuvent même paraître utopiques.

Enfin, il ressort de cette étude que le traitement des TMS passe non seulement par la prise en charge des personnes concernées autant en amont qu'en aval (que ce soit par une modification des rythmes ou des charges de travail), mais également par un traitement efficace de tous les facteurs environnementaux pouvant influencer ces troubles. L'ergonomie semble donc être la solution la plus efficace à apporter, lorsque cela est à la portée des moyens de l'entreprise.

La prévention des risques professionnels et le développement durable « Mieux vivre dans l'entreprise pour mieux produire »

Organisée par les CRAM Midi-Pyrénées, Limousin et Aquitaine, cette conférence fut pilotée par Dominique SAITTA Ingénieur Conseil Régional CRAM Aquitaine, Stéphane MATHIEU Responsable action Sud Ouest AFNOR, Yves GARENNE Consultant Ecophanie, Jean-Pierre AZAIS Fédération des SCOP et Pierre NEGRE chef du service qualité et développement durable CRCI Midi-Pyrénées. L'objectif de cette conférence, sous forme de table ronde et de témoignages, est de montrer que le développement durable apporte de nouveaux leviers aux organisations qui souhaitent s'engager dans la voie de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

En 1992 au sommet de Rio, la notion de Développement Durable devient synonyme de recherche d'un nouvel équilibre entre les trois piliers que sont le développement économique, l'équité sociale et la préservation de l'environnement. Depuis, de nombreuses initiatives liées à la RSE ont vu le jour ouvrant des perspectives aux entreprises et permettant de nouveaux systèmes de gouvernance intégrant les engagements du développement durable. Les enjeux sont considérables puisque la RSE concerne à la fois les clients, qui aiment savoir qu'ils participent à une démarche de développement durable, les salariés (risques sociaux) qui doivent être associés à ces projets pour se les approprier, et l'entreprise (risques juridiques). C'est pourquoi la crise économique ne constitue pas un frein à ce phénomène inéluctable dans

lequel chacun possède sa part de responsabilité. Elle amène plutôt à se poser les bonnes questions en cette période de remise en cause générale.

Se sont déjà largement engagés dans cette voie les quelques 11 000 établissements et 100 000 salariés de l'économie sociale Midi-Pyrénées. Ceux-ci sont regroupés selon trois modes d'organisation : l'association, la mutuelle et la coopération. Ils partagent des valeurs communes telles que « *donner un travail adapté à l'homme* », et regroupées dans la Charte de l'économie sociale.

Pour engager de tels changements, il faut suivre certaines étapes progressivement pour éviter toute résistance. Il s'agit d'abord d'identifier les bonnes pratiques déjà mises en œuvre au sein de l'organisation et d'évaluer les lacunes. Après avoir défini les parties intéressées et leurs besoins, il faut engager un travail de hiérarchisation et réaliser un plan d'action en rapport avec les attentes et moyens de l'entreprise. Il ne faut alors pas négliger l'importance de la communication interne qui doit mettre en évidence que la RSE n'est pas un coût mais plutôt un investissement à moyen et long terme ; qu'elle ne constitue pas une contrainte mais bien une opportunité. Enfin, la dernière étape reste le retour d'expérience qui permet d'établir les conditions de réussite de telles mises en œuvre.

Il faut, d'autre part, s'appuyer sur divers outils normatifs tels que :

- ✓ La norme ISO 14050 qui définit le système de management environnemental (SME) : comme incluant la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources pour réaliser et maintenir la politique environnementale (§2.1.). Elle s'adresse donc à toutes les organisations qui veulent mettre en œuvre une gestion visant à maîtriser son impact sur l'environnement.
- ✓ La norme ISO 26000 en cours d'élaboration qui portera sur la responsabilité sociétale des organisations. Elle devrait être publiée en 2010 et constituer la première norme internationale de lignes directrices sur la responsabilité sociétale, afin d'avoir un document de référence sur lequel les organisations pourront s'appuyer pour démarrer la mise en place d'une démarche socialement responsable.
- ✓ Le guide AFNOR SD21000 qui propose des bases pour aider à adapter techniquement et culturellement le système de management d'une entreprise afin d'intégrer progressivement les objectifs du développement durable.

La prise en compte du risque d'agression du personnel municipal par la Mairie de Toulouse

Organisée par la Mairie de Toulouse, cette conférence fut animée par E. Suzanne, responsable du pôle « Prévention » de la Direction des Ressources Humaines au sein de la Mairie. Il gère aussi bien les problèmes d'absentéisme, les troubles musculo-squelettiques (TMS), ou encore les problèmes d'agression du personnel.

Le but de cette conférence était de rappeler que les agents municipaux, considérés généralement comme le « symbole » de l'autorité étatique et municipale, sont régulièrement victimes d'agressions, notamment à Toulouse qui compte le second effectif municipal Français derrière Paris (11 000 personnes).

La conférence s'est déroulée selon trois grands axes, à savoir, premièrement, un constat de la situation, puis, la présentation d'une réelle volonté d'agir, et enfin, une conclusion sur ce thème.

En 2008, plus de 105 plaintes ont été enregistrées pour des agressions dans le cadre de l'activité professionnelle. Cependant, Monsieur Suzanne a tenu à préciser que ces chiffres sont loin de refléter la réalité, dans la mesure où bon nombres d'agressions n'aboutissent jamais à une plainte.

Partant de là, Monsieur Suzanne a tenté de déterminer quelles pouvaient être les conséquences des ces agressions, à la fois sur les agents et sur la collectivité.

- Trois sentiments se détachent chez les agents : - Un sentiment d'impunité de leurs agresseurs ; - La baisse de l'estime de soi ; - Une baisse de leur confiance envers la collectivité (impact majeur).
- Trois conséquences pour la collectivité : - Une coût humain et financier important ; - Une perte de légitimité envers les employés et les citoyens ; - Une démobilisation forte des agents.

Il était donc « urgent d'agir ». En effet, Toulouse était en retard dans la création du Document unique, qui liste la totalité des risques de l'activité de l'entreprise ou de la collectivité. De ce fait, un budget important a été investi pour sa mise en place.

De plus, un effort de formation (préventive) a été réalisé, ayant pour thème la « prévention des conflits et des agressions ». Cette procédure a déjà formé près de 2000 agents et cadres, soit à peu près un quart des effectifs. Elle suit toujours son cours.

Les enjeux sont, entre autres, la prévention des risques d'agression, la gestion des situations de conflits, la gestion du stress au travail, ou encore la valorisation du travail des agents.

En conclusion, Monsieur Suzanne a affirmé que cette formation était bénéfique pour toutes les parties, car elle répond à une demande sociale forte. De plus, cette dernière renforce la solidarité professionnelle et l'innovation sociale. Cependant, il demeure des conflits et des agressions avec des cas d'extrême violence « que l'on ne peut contrôler », tout comme le « risque d'omerta sur certaines agressions ».

Du préventif au curatif : comment anticiper et gérer les risques psychosociaux au travail ?

Cette conférence a été présentée par l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR). Cet institut a la qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP). Lors de cette présentation l'IAPR a donné une définition des risques et

des troubles psychosociaux, mais a également présenté les origines ainsi que les conséquences de ces troubles.

Basé sur le modèle de l'ANACT, les intervenants de l'IAPR ont décrit les origines des troubles psychosociaux comme multiples. En effet, les tensions peuvent être liées :

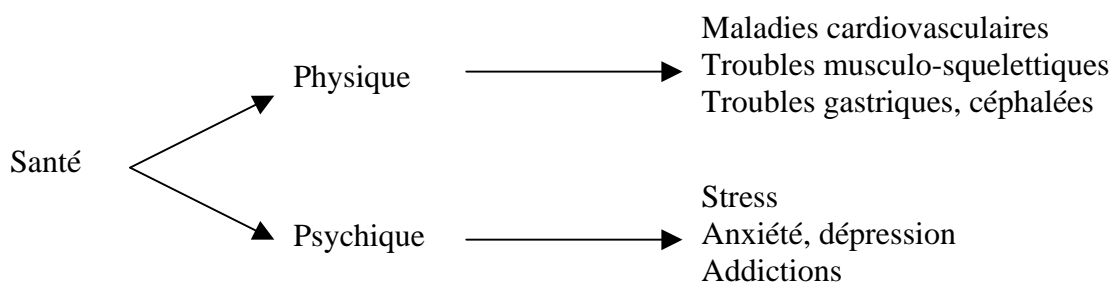
- aux charges de travail, soit trop fortes pour le salarié qui ne peut atteindre ses objectifs, soit trop faibles, créant ainsi un sentiment d'inutilité ;
- aux fréquences des réorganisations, à la fois de l'entreprise mais aussi réorganisations du travail, qui sont ainsi source d'incertitude vis-à-vis de l'avenir ;
- aux contraintes de travail et à l'autonomie des salariés, trop faible ou, à contrario, trop forte ;
- aux relations interprofessionnelles, entre managers et salariés ou entre collègues, qui peuvent être source de tensions et donc générer un climat social tendu ;
- aux attentes et exigences des salariés vis-à-vis de leur travail (ex : rétribution en fonction d'une contribution, implication émotionnelle...).

Toutes ces tensions varient selon le moment, mais aussi selon les acteurs, car chaque individu ne réagit pas forcément de la même manière à une même cause. Les relations entre ces différents facteurs sont multiples. On est passé d'une logique linéaire, c'est-à-dire de cause à effet, à une logique systémique. Aujourd'hui, les causes sont multiples et diffuses.

La violence au travail est un des troubles psychosociaux majeurs existant aujourd'hui. Cette violence peut être de plusieurs types, essentiellement externe ou interne. Ces deux types de violences pourront prendre ensuite diverses formes. En effet, la violence au travail peut être physique, sexuelle, verbale ou encore psychologique. Néanmoins, il est important de souligner que la violence au travail ne s'arrête pas aux portes de l'entreprise, car celle-ci peut être exercée de manière indirecte, c'est-à-dire sur un bien matériel appartenant à la victime. Il devient donc nécessaire de reconnaître ce type de violence comme liée au travail.

Les troubles psychosociaux, le plus souvent imperceptibles et sans gravité au départ, peuvent s'accroître jusqu'à créer des troubles graves. Il existe en effet deux sortes de conséquences :

- au niveau des travailleurs :



- au niveau de l'organisation :

Les troubles psychosociaux engendrent en effet des conséquences, tant en terme de gestion qu'en terme de qualité de production et de fiabilité du système. Il y a également des conséquences au niveau de l'absentéisme des salariés, ou encore une hausse des accidents du travail ou des maladies professionnelles. Mais cela peut aussi avoir des conséquences d'un

point de vue social, notamment avec une recrudescence de la conflictualité, des difficultés de recrutement mais aussi la diffusion d'une image dégradée de l'entreprise.

Les entreprises ont encore aujourd'hui tendance, lorsqu'elles le font, à prendre en charge ces problématiques d'un point de vue curatif (accompagnement des salariés d'un point de vue psychologique ou médico-social par exemple). Il est donc primordial aujourd'hui de s'orienter vers la prévention. Certaines techniques comme la sensibilisation de l'encadrement, le repérage des tensions, la reconnaissance du travail réalisé par les collaborateurs peuvent déjà constituer une première amorce vers l'amélioration des conditions de travail.

Le rôle de l'inspecteur Hygiène et Sécurité (IHS) dans les établissements scolaires

Cette conférence, organisée par l'Association Nationale des Inspecteurs Hygiène et Sécurité, fut présentée par Marie-Claude WEBER, inspecteur pour l'académie Nancy-Metz, Pierre BECHET, inspecteur académie Aix-Marseille et Laurent ROY, inspecteur de l'enseignement supérieur et de la recherche. Les personnels des écoles, collèges, lycées et universités appartiennent, pour partie, à la fonction publique de l'Etat alors que les locaux relèvent des collectivités territoriales ou appartiennent à d'autres structures.

L'inspecteur hygiène et sécurité (IHS) contrôle les conditions d'application des règles définies par le décret 82-453 et au titre III du livre II du Code du travail. Il propose au chef de service intéressé toute mesure qui lui paraît être de nature à améliorer l'hygiène et la sécurité du travail et la prévention des risques professionnels.

En cas d'urgence, l'IHS suggère au chef de service concerné des pistes d'amélioration, lequel doit donner suite immédiatement si l'IHS le juge nécessaire. Dans tous les cas, le chef de service transmet à ses supérieurs hiérarchiques les propositions auxquelles il n'a pas pu donner suite.

Les établissements contrôlés sont les écoles, collèges, lycées et bâtiments administratifs tels que les rectorats et inspections académiques et sont encadrés par l'agent chargé de la mise en œuvre de sécurité et d'hygiène (ACMO). A chaque visite de locaux, l'inspecteur hygiène et sécurité rédige un rapport, transmis au recteur, à l'inspecteur d'académie, au chef de service, au chef d'établissement ou au directeur d'école selon le cas.

Si l'inspecteur hygiène et sécurité est amené à constater un risque grave et/ou imminent, il utilisera tous les moyens appropriés pour alerter en urgence l'interlocuteur susceptible de mettre fin le plus rapidement possible à la situation de danger.