

Les pratiques innovantes en service de santé au travail interentreprises

13^e Journée nationale de l'AFISST*

Paris, le 21 juin 2018

EN RÉSUMÉ

Cette journée nationale de l'AFISST sur le thème des « pratiques innovantes en service de santé au travail interentreprises » s'est intéressée aux innovations nécessaires en termes de sensibilisation et d'implication des entreprises à la prévention des risques professionnels pour faire face aux innovations technologiques et organisationnelles. A également été évoquée la nécessité, pour les services de santé au travail, d'innover en leur sein propre afin de poursuivre au mieux leurs missions.

AUTEURS :

P. Atlas, collaborateur médecin

M. Benmehidi, Interne en médecine du travail

S. Fuentes, praticien du Service de santé des Armées

MOTS CLÉS

Organisation du travail / Intervenant en prévention des risques professionnels / IPRP / Évaluation des risques

* Association française des intervenants en prévention des risques professionnels de services interentreprises de santé au travail

Le terme d'innovation est actuellement très ancré dans le discours des entreprises, des institutions et de la société. L'innovation peut être d'ordre technique (matériel, matériaux, process technique, technologies...) et/ou d'ordre organisationnel. Lors de son allocution d'ouverture, la vice-présidente, S. Muller, a rappelé que dans le contexte de réforme actuel, il est constaté une multiplicité des acteurs, un cloisonnement de la santé au travail, et des actions de réparation encore trop nombreuses par rapport aux actions de prévention. Elle a insisté sur l'importance de lier santé au travail et santé publique, la nécessité de travailler dans une logique de prévention et de décroiser la santé au travail et les acteurs de prévention.

L' « ÉVALUATION EMBARQUÉE » : UNE INNOVATION DANS LES MÉTHODES D'INTERVENTION

J. Pelletier, responsable « *Priorité qualité de vie au travail* », Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)

Une phase d'expérimentation et d'évaluation est primordiale dans le déploiement d'un projet ; les facteurs de succès sont principalement centrés sur les aspects économique et technique. La réception du projet par le personnel, en particulier les aspects prévention de la santé des salariés, est trop peu prise en compte.

Les démarches participatives sont importantes pour accompagner les innovations technologiques et organisationnelles afin d'éviter la dégradation des conditions d'emploi et de travail. Dans la méthode « Évaluation embarquée » proposée par l'ANACT, la maîtrise concer-

Les pratiques innovantes en service de santé au travail interentreprises

13^e Journée nationale de l'AFISST

tée du changement est alimentée par le dialogue et les échanges autour du travail, l'expérimentation et le système des acteurs de l'entreprise (l'acteur dans le rôle donné par sa fonction, directeur, responsable production, intervenant en prévention des risques professionnels...). Les salariés sont ainsi « embarqués » dans le projet de transformation et dans son évaluation. L'évaluation embarquée est, de ce fait, une démarche d'évaluation interne.

Afin d'illustrer les conséquences des changements et des innovations sur les salariés, deux enquêtes montrant les effets sur la santé et sur le sentiment d'insécurité ont été présentées. Elles montrent que plus le changement est subi par les salariés plus il est impactant sur leur santé.

L'enquête Conditions de travail INSEE-DARES (Institut national de la statistique et des études économiques - Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) 2013 montre qu'au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête, 38 % des salariés ont connu au moins un changement important de leur environnement de travail, 8 % en ont connu 3 ou plus. Dix pour cent des fonctionnaires craignent pour leur emploi dans l'année qui suit l'enquête contre 23 % des salariés du privé en contrat à durée indéterminée (CDI) et 45 % des salariés en contrat à durée déterminée (CDD). Tous statuts confondus, 15 à 22 % des salariés disent vivre des changements imprévisibles ou mal préparés. La crainte de perte d'emploi augmente proportionnellement avec le nombre de changements subis : 7 % des fonctionnaires n'ayant pas connu de changement important craignent

de perdre leur emploi contre 21 % de ceux ayant connu 3 changements ou plus ; chez les salariés du privé en CDI, ces proportions sont respectivement 28 % et 40 %, cette dernière pouvant atteindre 43 à 50 % pour les salariés en CDD et les intérimaires. Le pourcentage de symptôme dépressif augmente avec le nombre de changements subis : de 5 % (pas de changement) à 15 % (3 changements ou plus) chez les fonctionnaires et les salariés du privé en CDI. La proportion de salariés avec un symptôme dépressif évolue selon la façon dont ils ont participé aux changements : 6 % des salariés écoutés présentent un symptôme dépressif, ils sont 17 % chez les salariés consultés mais pas écoutés, 10 % chez les salariés informés mais pas consultés et 22 % chez les salariés ni informés ni consultés.

L'étude annuelle Santé et Bien-être des salariés de Malakoff Médéric pour 2016 montre que les changements dans les entreprises s'accroissent : 20 % des salariés ont vécu une restructuration ou une réorganisation en 2009 vs 34 % en 2016 ; 12 % des salariés ont connu un changement imposé de poste ou de métier en 2009 vs 16 % en 2016. Quand 21 % des salariés auraient bien besoin de prendre un arrêt maladie en l'absence de changements vécus au sein de leur entreprise, ils sont 36 % quand le nombre de changements vécus est de 2 ou plus dans l'année. En l'absence de changement, 19 % des salariés ont « souvent » ou « très souvent » des baisses de vigilance ou des manques d'attention. Ils sont 33 % quand le nombre de changements vécus est de 2 ou plus dans l'année. Onze pour cent des salariés font « souvent » ou « très souvent » du présentisme

en l'absence de changements, ils sont 23 % quand le nombre de changements vécus est de 2 ou plus dans l'année.

La démarche d'accompagnement du changement de l'ANACT comporte 3 phases : le cadrage, la phase pilote, la phase d'ajustement et de déploiement. L'objectif de la phase de cadrage consiste à positionner le sujet « travail » au niveau stratégique, à définir le cadre de la démarche et le système d'action. Les méthodes employées sont la concertation et l'analyse des enjeux. L'orateur a insisté sur l'importance de l'implication de tous les acteurs de l'entreprise. La deuxième phase est une phase pilote dont les objectifs sont d'outiller les acteurs et les projets de l'entreprise et d'évaluer des activités et des fonctionnements. Les méthodes vont de la formation des chefs de projets à l'expérimentation et l'évaluation embarquée. C'est cette démarche d'évaluation qui est présentée par l'orateur comme innovante. Cette phase aboutira à des expérimentations et à la production d'axes d'innovation. La troisième phase inclut les ajustements du projet technique, de l'organisation et de l'accompagnement en s'appuyant sur l'évaluation et les préconisations établies dans la phase précédente. Cela mènera à la formation des managers et à la conduite de chantiers d'innovation et de changement dont l'aboutissement inclut un « guide de déploiement » et un accord collectif.

Dans l'évaluation embarquée, les salariés participent aux groupes de travail, font l'évaluation et sont impliqués dans le projet de transformation. La singularité de cette méthode est d'associer le dialogue sur le travail, l'expéri-

mentation d'une nouvelle organisation ou méthode de travail et le système d'acteurs en vue d'un objectif de maîtrise concertée du changement. Le dialogue sur le travail est double : le dialogue social qui renforce la cohérence des négociations avec la proposition d'un accord unique, le dialogue professionnel qui comporte les formations des managers et des instances représentatives du personnel (IRP) aux questions du travail, la création d'espaces de discussion sur le travail, l'usage d'indicateurs économiques et sociaux et la mise en place de diagnostics partagés et d'expérimentations. Les deux registres de dialogue sont activés tout au long de la démarche. L'hypothèse est que le nouveau compromis « socio-productif » sera plus facile à construire en combinant le dialogue professionnel et le dialogue social.

Les entreprises doivent être en capacité de mettre en place un système d'action indispensable dans la démarche, sinon elles ne seront pas capables de faire de la prévention primaire. Le système d'action est centré sur un comité mixte, dans le cadre du copilotage des transformations. Ce comité est constitué des trois composantes de l'entreprise : les représentants de la direction, les concepteurs et managers, les représentants du personnel et la prévention. C'est la nécessité d'une triple légitimité : une légitimité économique en lien avec le responsable de l'entreprise, une légitimité sociale, une légitimité technique et organisationnelle. Des expérimentations sont organisées sur le terrain sur une période courte afin d'obtenir des informations factuelles quel que soit le type de projet : réorganisation, *lean*, flux tendu, télétravail... Après

les expérimentations, des salariés évaluent, en groupe, l'organisation du travail avec leurs propres critères. Il faut éviter de faire des groupes métier (production, maintenance, encadrement...) ou des groupes d'unités. L'évaluation, aussi bien positive que négative, s'appuie sur trois types de critères : économiques (coûts, retour sur investissement, efficacité, efficience...), métier (compétences, normes techniques ou de métier, apprentissage...), sociaux et sanitaires (charge de travail, autonomie, cohésion, santé...). Quatre demi-journées sont consacrées à ces groupes de travail co-animés par un intervenant de l'ANACT et un encadrant connaissant bien le projet faisant l'objet de l'expérimentation. Les participants aux groupes de travail établissent des recommandations renvoyant à des aspects techniques, à des standards managériaux (ex. : les encadrants doivent être formés) et à des enjeux sociaux. Les participants sont dans une position de neutralité par rapport à leur rôle d'acteur dans l'entreprise ; pas de hiérarchisation des facteurs mais une combinaison.

Un argumentaire est construit à partir d'indicateurs quantitatifs ou qualitatifs et restitué au comité mixte avec les préconisations par deux rapporteurs choisis par chaque groupe de travail.

Ainsi, l'expérimentation et l'évaluation sont des vecteurs d'apprentissage et de prévention primaire. La maîtrise concertée du changement est la conjonction réussie du dialogue autour du travail, des expérimentations et du système des acteurs. Les projets et les accords collectifs sont ainsi en phase avec la réalité du travail. C'est un système d'actions ver-

teux de pilotage des transformations.

PRÉVENT'ACTION PILOTES RPS

S. Vallée et M. Bougie, ergonomes du Comité interentreprises d'hygiène du Loiret – service de santé au travail (CIHL)

Prévent'Action Pilotes RPS est un projet proposant un accompagnement au pilotage d'une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS). Le but est de développer les capacités d'agir des entreprises et de permettre le passage d'un statut de « Faire-Pour » à un statut de « Faire-Faire » de l'équipe pluridisciplinaire en santé au travail autorisant ainsi un accroissement du nombre d'entreprises accompagnées.

Pour les entreprises, ce projet permet d'acquérir les notions d'une démarche de prévention, de mieux identifier les risques psychosociaux et leurs conséquences sur la santé, de construire les conditions d'un diagnostic partagé avec l'élaboration et le suivi d'un plan d'action. Le tout en s'appuyant sur des pilotes formés préalablement.

Les entreprises volontaires ont été recrutées parmi celles de 20 à 200 salariés ayant déjà participé aux sensibilisations, avec une attitude volontariste vis-à-vis de la prévention des RPS et ayant constitué un binôme de pilotes, formé d'un représentant du personnel et d'un membre de la direction. Le parcours de Prévent'Action Pilotes RPS est organisé en quatre grandes étapes sur une durée d'un an. La première étape consiste à former des pilotes à la mise en place d'un projet de prévention. La deuxième étape identifie et analyse des indi-

Les pratiques innovantes en service de santé au travail interentreprises

13^e Journée nationale de l'AFISST

cateurs. La troisième étape prépare des plans d'actions et la dernière étape permet la présentation des plans d'actions et les échanges sur les solutions. L'originalité de cette démarche est l'alternance entre des regroupements inter-entreprises pour l'apport méthodologique et des phases de mise en œuvre dans chaque entreprise.

«RPS en jeu» est l'outil central de ce projet. Sous forme d'un jeu de carte, les animateurs, préalablement formés, vont organiser des groupes de métiers pour permettre aux participants de s'exprimer par des images devant des situations particulières de travail, et ainsi identifier collectivement les contraintes et ressources des situations de travail au regard des facteurs RPS.

La méthode «imagine, grand remue-ménages» est utilisée pour la conception d'un plan d'action avec, au départ, l'identification des facteurs de risques du rapport Golac, puis la réalisation d'un diagnostic partagé. Dans un premier temps, «Ouvrons le champ des possibles», façon "World Café", permet aux salariés de caractériser une situation idéale correspondant à chacun des 5 items retenus parmi ceux identifiés lors du diagnostic partagé. Dans un second temps, «Essayons de faire de notre rêve une réalité» permet à chaque participant de proposer des actions pour se rapprocher de son idéal puis de les présenter au reste du groupe.

Pour les 6 entreprises ayant participé à ce projet, les premiers retours d'expérience montrent une vraie sensibilisation vis-à-vis des RPS, un investissement significatif de la part des entreprises accompagnées avec une attention portée à la motivation et

aux raisons de l'investissement, un intérêt particulier envers la méthodologie surtout pour ses outils surprenants, inhabituels et structurants.

PROJETONS-NOUS ! QUELLES SERONT LES ÉVOLUTIONS DU MONDE DU TRAVAIL ?

M. Héry, mission Veille et prospective, INRS

Cet exercice de prospective a permis d'exposer des scénarii d'évolution du travail de demain liés à l'automatisation et à l'intelligence artificielle.

Automatisation et santé au travail

L'automatisation pourrait permettre de relocaliser certaines activités en France, sans pour autant créer plus d'emploi. Elle peut libérer l'homme de tâches pénibles. Mais, elle peut aussi permettre d'augmenter la productivité ou permettre le maintien dans l'emploi des travailleurs vieillissants (exosquelettes), avec le risque important de RPS si le travailleur a le sentiment de perdre le contrôle du travail qu'il effectue. Il faut s'attendre à ce que la robotisation puisse faire son apparition dans les petites et moyennes entreprises (PME) voire dans les très petites entreprises (TPE) et chez les artisans. L'automatisation fait redouter la disparition d'une partie des emplois d'aujourd'hui, mais les études depuis le début du XX^e siècle ont montré qu'à chaque changement technologique s'est opérée une mutation de la nature des emplois avec la disparition de certains d'entre eux au profit de nouveaux métiers.

Attention *hackage* !

Les robots peuvent être une source de risque car vulnérables au piratage informatique. De nombreux exemples ont montré la vulnérabilité de robots à des intrusions externes, conduisant potentiellement à des dysfonctionnements pouvant être source d'accidents graves, et à la prise de contrôle à distance dans le but d'espionnage industriel.

Une automatisation de plus en plus dépendante de l'intelligence artificielle

La progression des investissements dans le domaine de l'intelligence artificielle étant exponentielle, certains chercheurs doutent de la capacité future de la société à créer des emplois en remplacement de ceux détruits grâce aux progrès technologiques.

Automatisation et travail à la tâche pour cols blancs

Dans ce domaine, le principe est celui d'une organisation en mode projet, sans équipe pérenne, c'est-à-dire que les personnes ne se connaissent pas entre elles et sont recrutées uniquement à la tâche. À l'appui, l'exemple de l'algorithme développé par l'Université de Stanford (Foundry) qui recrute les intervenants, capitalise l'information, évalue la prestation en cours de réalisation et réitère la démarche jusqu'à la fin du projet. Chaque tâche est brève (1 à 5 heures) et le travail débute immédiatement. Cette organisation a été menée à son terme dans 3 projets. Les données ont montré une très forte réactivité des travailleurs dont le poste est pourvu en quelques minutes et une qualité de produit supérieure à la moyenne des produits équivalents disponibles sur le marché.

Intelligence artificielle et développement humain

Un paradoxe important est celui qui oppose l'agilité, la créativité et l'adaptabilité exigées aux entreprises et les nombreuses normes, procédures et *reporting* induites par l'automatisation, qui viennent les empêcher. L'automatisation entraîne un monde du travail à deux vitesses: celui des travailleurs en compétition avec l'automatisation, bénéficiant d'espaces d'initiative limités, potentiellement touchés par une réduction du besoin de travail humain, et celui des travailleurs dont on valorise la capacité de créativité, dont le travail est facilité par l'utilisation d'algorithmes. D'autre part la vie actuelle est de plus en plus influencée par l'automatisation. L'automatisation des fonctions cognitives empêche de transformer l'information en connaissance puis en savoir-faire, peut-être à l'origine du recul du quotient intellectuel moyen observé dans les pays occidentaux.

La santé au travail comme outil de régulation face au développement de l'automatisation ?

Il semblerait que la santé au travail, par la prévention des risques professionnels, puisse être l'outil permettant de ralentir les processus de transformation qui font courir le risque d'une mauvaise utilisation des ressources humaines et techniques. En effet, elle privilégie le réel au prescrit, elle mobilise les collectifs de travail et interroge les méthodes et les pratiques de travail, elle associe de nombreuses disciplines, elle favorise les mesures de prévention collectives aux mesures individuelles et les principes généraux de prévention (Code du travail)

commandent d'adapter le travail à l'homme.

« MON DIAGNOSTIC PRÉVENTION », UN OUTIL WEB COLLABORATIF MULTI-UTILISATEURS POUR UN DIAGNOSTIC DE PRÉVENTION DANS LES ENTREPRISES

J.M. Panossian, responsable technique des opérations et responsable fonctionnel des préventeurs, Association de santé au travail (AST) Grand Lyon

« Mon Diagnostic Prévention » est un outil informatisé, multi-utilisateurs, dont le but est de réaliser des diagnostics de prévention pour les adhérents du service de santé au travail. Les objectifs sont d'impacter et d'approcher l'ensemble des entreprises adhérentes de l'association et de les accompagner dans leurs actions de prévention en les rendant acteur de la démarche. L'outil permet d'adapter et d'individualiser l'offre de service SIST, d'harmoniser et d'articuler les pratiques préventives du SIST et de répondre aux besoins réglementaires (fiches d'entreprise, inaptitudes...). L'ensemble des données collectées permet une analyse globale de la situation de l'entreprise dans l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

L'outil fonctionne sur tout type de support et de système d'exploitation, en connexion ou hors connexion. Il se compose de six étapes, cinq sont destinées à l'adhérent qui réalise un auto-diagnostic, la sixième est réalisée par le SIST. Les questions posées aux adhérents sont individualisées en fonction du profil de leur entreprise. Plus de 9 000 réponses

sont possibles. Les questions sont adaptées pour des utilisateurs qui ne sont pas des professionnels de la prévention.

La première étape est administrative. La deuxième étape concernant l'organisation permet de déterminer la marge de manœuvre en prévention de l'adhérent et celle du service de santé au travail. Les interlocuteurs de prévention sont identifiés. La troisième étape concerne les activités déclarées par l'adhérent permettant d'avoir une visibilité sur l'entreprise, 45 activités sont proposées en fonction des codes NAF/APE. La quatrième étape concerne la prévention (acteurs internes, démarches d'évaluation des risques, gestions et actions de prévention, indicateurs...). La cinquième étape concerne les risques professionnels (situations dangereuses, risques potentiels...). À l'issue de son auto-diagnostic, l'adhérent a accès à un tableau de bord définissant sa démarche de prévention et qui sera connecté avec celui du SIST. La cartographie des activités est accessible, avec les métiers liés, l'expérience des acteurs internes en sécurité, la démarche d'évaluation des risques, la gestion globale de prévention des risques, les indicateurs sur la santé-sécurité des salariés, les besoins d'information des adhérents permettant d'adapter l'offre et les expositions potentielles aux risques identifiés par l'adhérent. La sixième et dernière étape est destinée aux intervenants du SIST qui réalisent l'estimation des risques professionnels, notamment en créant les groupes homogènes d'exposition en lien avec les activités précisées par l'entreprise et identifient des moyens de prévention. À l'issue de son diagnostic prévention, le SIST dispose de

Les pratiques innovantes en service de santé au travail interentreprises

13^e Journée nationale de l'AFISST

son tableau de bord des risques professionnels de l'entreprise. De plus l'outil permet, à partir des données collectées, d'établir la fiche d'entreprise.

Le rapprochement des tableaux de bords des risques professionnels établis par l'entreprise et par le SIST constitue la base du travail commun de prévention.

Depuis le déploiement de l'application en janvier 2018, 1 500 diagnostics ont été réalisés et 350 000 données ont été collectées, le taux de remplissage par les adhérents étant de 80%. L'objectif à moyen terme est d'obtenir un diagnostic et une fiche d'entreprise par adhérent, des adhérents acteurs de leur prévention et une utilisation régulière par l'ensemble des intervenants du SIST.

La production de données harmonisées par l'application permet de réaliser une analyse statistique, des interprétations et de multiples possibilités d'offres de service. Ces statistiques peuvent être groupées par portefeuille, centre médical, activité, taille, exposition ou risque.

OUTIL INFORMATISÉ D'AIDE À LA RÉALISATION DE LA FICHE D'ENTREPRISE

N. Sghir, Ergonome & Coordinateur prévention, Service de santé en milieu de travail interentreprises de Tarn-et-Garonne (SMTI 82)

La fiche d'entreprise constitue au sein des SIST une mission réglementaire et son modèle a été fixé par l'arrêté du 29 mai 1989. Activité très chronophage, elle n'apporte pas de réelle satisfaction et met en évidence les difficultés des assistants en santé au travail (AST)

et des IPRP pour la réalisation de cette fiche d'entreprise. Le but d'un outil informatisé est d'une part de faciliter l'établissement de cette fiche et d'autre part de sensibiliser l'employeur.

Un groupe de travail a été créé au sein du SIST regroupant ergonomes, AST et IPRP. Deux principes ont été mis en avant : passer plus de temps sur le terrain que dans la rédaction de rapports et faciliter le transfert de compétences pour accompagner le chef d'entreprise dans les prises de décisions concernant la prévention. Il s'agit de « rendre actrice la structure dans le management de la Santé & Sécurité au Travail (plus de responsabilisation) ».

La fiche d'entreprise est placée comme étant un outil d'aide au débat, lors de l'intervention d'un membre du SIST dans l'entreprise. L'interface pédagogique, depuis une tablette numérique, permet la synthèse du travail d'échange réalisé au sein de l'entreprise. Cet outil permet une meilleure harmonisation des fiches, donne aux intervenants (AST/IPRP) un guide pour évoquer tous les risques possibles dans l'entreprise, réduit le travail de rédaction, de relecture et les impressions papier, prend des photos, permet une insertion possible de documents annexes en fonction des risques prioritaires repérés, réduit les délais d'intervention et de restitution...

Toutefois, il y a des limites : les listes sont standardisées, le temps d'apprentissage dépend des compétences informatiques des intervenants et les éventuels bugs informatiques.

La création d'une bibliothèque de situations de travail caractéristiques (pré-listées en fonction des postes de travail et/ou du secteur)

est en cours d'élaboration ainsi qu'une rubrique statistique pour le développement des indicateurs.

« VOUS AVEZ DIT RÉALITÉ VIRTUELLE ? » PRÉVENTION DES RISQUES CHEZ LES AIDES À DOMICILE EN STRUCTURE D'INSERTION?

J. Sauvé, Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT) des Hauts-de-France

Ce projet de l'ARACT, associée à l'Association santé et médecine interentreprises du département de la Somme (ASMIS), est d'utiliser la réalité virtuelle pour la prévention des risques professionnels pour des travailleurs en réinsertion dans le secteur des aides à la personne. Cette population subit des restrictions ou des inaptitudes au poste et une forte sinistralité. Les conditions de travail sont pénibles (TMS, RPS, conciliation vie personnelle/professionnelle malaisée...). Ceci entraîne absentéisme, *turn-over* et difficultés de recrutement et d'attractivité, dans une population longtemps éloignée de l'emploi.

La réalité virtuelle est un ensemble de techniques fondées sur l'interaction en temps réel avec un monde virtuel complètement reconstruit, à l'aide d'interfaces comportementales (télécommandes) et sensorielles (casques) permettant l'immersion de l'utilisateur dans cet environnement. Le but est de permettre à une ou plusieurs personne(s) de réaliser des activités sensori-motrices et mentales dans un monde artificiel qui peut être totalement imaginé ou être une simulation partielle/totale du réel. La réalité

virtuelle utilise aujourd'hui plusieurs supports : le *workbench* (ou table à dessin 3D), la salle immersive (écrans projetés sur toutes les surfaces avec capteurs de position de la personne) et le visio-casque (avec gyroscopes, accéléromètres, lasers... permettant de recréer l'effet tridimensionnel de l'environnement).

La réalité virtuelle est à différencier de la réalité augmentée qui est définie par un ensemble de méthodes destinées à améliorer la perception d'une personne vis-à-vis de son environnement réel par superposition de données virtuelles à l'aide d'un système d'informations. Il ne s'agit alors pas de reconstituer un environnement en virtuel, mais de compléter, en temps réel, la réalité grâce à des informations affichées sur un système spécifique (lunettes, smartphone, tablette) pour apporter des données complémentaires, simuler un aménagement ou un élément virtuel dans l'environnement réel afin d'apporter une aide à la décision.

La réalité virtuelle apporte plusieurs avantages. C'est une innovation en matière de prévention des risques professionnels, avec une expérience immersive et ludique dans un environnement sécurisé, permettant de pousser la simulation jusqu'à l'accident sans mettre en danger la personne qui utilise l'outil. Elle présente toutefois quelques limites. Malgré une démocratisation qui assure une plus grande accessibilité, elle soulève le problème de la fracture numérique avec certaines populations, surtout en situation de précarité. La cybercinétoxicité, symptômes identiques à ceux du mal des transports, provoquée par le port de visio-casque, limite

la durée d'utilisation à 30-45 min. La réalité virtuelle ne peut pas proposer une réalité complète en formation professionnelle. Elle ne peut donc être utilisée qu'en complément d'une formation globale sur de courtes sessions.

Elle est aujourd'hui utilisée dans quatre domaines principaux : la conception pour tester et simuler avant la production, la sensibilisation à la découverte de nouveaux métiers, la formation pour l'apprentissage de procédures et la prévention des risques avec des applications de type « chasse aux risques ».

À travers un exemple de scénario en réalité virtuelle dans le domaine des aides à domicile, *via* la diffusion d'une vidéo conçue par l'INRS, de nombreux paramètres d'une situation ont pu être identifiés : les acteurs, les lieux, les objets, les ambiances physiques de travail. On peut donc demander à l'apprenant de traiter divers sujets dans un scénario complexe, comme la prise de décision ou la réalisation de compromis. Ces scénarii peuvent être exploités de façon individuelle ou collective dans une logique de double réflexion (méthode FEST) : la réflexion dans l'action, en pensant consciemment et en verbalisant au fur et à mesure que se déroulent les événements et que surviennent les aléas au cours de la session, et la réflexion sur l'action, en analysant en aval ce qui s'est passé pendant la session afin d'évaluer, d'identifier mais également d'anticiper les causes et les conséquences de la situation ainsi que les ressources externes ou internes mobilisables. Les services de santé au travail peuvent intervenir dans différentes phases de ce type de projet. En amont, les SIST peuvent

initier le projet, mettre en relation les partenaires, être présents au comité de pilotage, ou réaliser une pré-étude pour la construction de la bibliothèque. En phase de construction, les SIST peuvent participer à la construction de la démarche, de la bibliothèque de situations et des scénarii, et apporter des informations sur les caractéristiques de l'activité, ses effets sur l'entreprise et sur les opérateurs. Et enfin, en phase de déploiement, les SIST peuvent redéployer l'outil auprès des adhérents, informer et proposer l'outil, aider à réaliser le suivi, le réajustement du projet et du contenu (bibliothèque de situations, scénarii).

Lors de la **table ronde**, plusieurs questions ont été abordées : Comment innover dans les pratiques et les outils ? Le modèle théorique de l'ergonomie ne doit-il pas être renouvelé dans un contexte qui a radicalement changé depuis sa naissance ?

Les échanges avec la salle ont ensuite permis de faire ressortir quelques éléments de réflexion sur :

- l'utilité de la fiche d'entreprise, et surtout sa vocation à perdurer ;
- la menace sur l'avenir du collectif de travail avec l'apparition des plateformes et « l'ubérisation » du travail ;
- l'espoir de voir les collectifs se reconstituer de façon informelle ou *via* les organisations syndicales ;
- les méthodes de l'ergonome (jeux, événementiel, *design*, algorithmes...) et les stratégies d'investissement nouvelles pour aboutir à des transformations des situations de travail ;
- l'évolution du sens au travail pour les équipes de prévention ;
- la nécessité de rendre abordable

Les pratiques innovantes en service de santé au travail interentreprises 13^e Journée nationale de l'AFISST

la prévention à tout le monde car l'impression est qu'aujourd'hui la prévention reste une affaire de spécialistes.

CLÔTURE DE LA JOURNÉE

Pour **A. Desarmenien**, l'innovation, terme né au 19^e siècle d'abord dans le domaine de l'économie, avec la création d'un nouveau produit et la transformation de l'activité, est aujourd'hui de différente nature : technologique, managé-

riale, de produit, de procédé... Elle a des effets divers sur les conditions et la représentation du travail, la santé, la qualité, l'efficacité...

Les SIST se retrouvent face à l'innovation et à ses conséquences dans les entreprises en termes de santé, ce qui nécessite d'innover en termes de prévention (autant dans l'organisation que dans la mise en œuvre). Innover sur les outils implique de devoir innover sur les méthodologies. Il est nécessaire de passer de « faire » à « faire faire », ce qui est un changement de positionnement face aux inter-

locuteurs en entreprise, avec l'idée de transfert de compétences. Les SIST doivent s'adapter à la diversité des entreprises pour les amener, quel que soit l'outil utilisé, à se reconnaître dans les solutions proposées et à s'impliquer dans la prévention.

Les outils innovants ne sont pas uniquement utiles pour apporter des solutions, ils sont également des supports d'échanges et d'interactions avec les entreprises et entre les membres de l'équipe pluridisciplinaire.

L'ensemble des communications de la journée est disponible à l'adresse : www.afisst.fr/communications-de-la-journee-nationale-de-lafisst-du-21-juin-2018/