

INRS Actualités en Prévention

« Les facteurs organisationnels en santé et sécurité au travail »

Marseille, 20 et 21 juin 2005

Les IAP (INRS Actualités en Prévention) 2005, organisées en partenariat avec la CRAM du Sud-Est, avaient pour thème principal les facteurs organisationnels en santé et sécurité au travail décliné selon trois axes : transport-logistique, sous-traitance-maintenance, systèmes de management de la sécurité. Toujours avec l'objectif de répondre aux besoins en prévention des entreprises, d'échanger et de partager expériences et connaissances, différents acteurs du monde de la prévention sont intervenus : les experts de l'INRS mais aussi des CRAM ont présenté leurs études et recherches, des entreprises ont témoigné, des membres de CHSCT, des médecins du travail... ont enrichi les débats en les éclairant de leur pratique de « terrain ».

Cérémonie d'ouverture

J.L. Thierry, directeur de la CRAM Sud-Est et P.Y. Montéléon, président du Conseil d'administration de l'INRS

La Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), les Caisses régionales d'assurance maladie (CRAM) et l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) sont au sein de l'Institution Prévention de la Sécurité sociale au service des entreprises dans la poursuite d'un même objectif ambitieux : la maîtrise des risques professionnels, accidents du travail et maladies professionnelles. Selon J.L. Thierry, il semble important de mettre en exergue que ces journées *Actualités en prévention* permettront d'évoquer les problématiques sécurité au travail dans leur complexité technique, économique et sociale avec une grande ouverture au débat. Il a également relevé que « la multiplicité des statuts professionnels des intervenants et des participants à ces journées est un gage d'enrichissement des approches de la prévention ». Un autre aspect intéressant est que « l'état des lieux et la démarche prospective bénéficieront de l'articulation entre la recherche et les réalités du terrain, entre la théorie et la pratique ». Enfin, J.L. Thierry a souligné que le thème de ces journées « les facteurs organisationnels en santé et sécurité au travail » est un thème ambitieux et porteur pour la prévention : la problématique est transversale et les représentants de tous secteurs d'activité devraient trouver dans ces journées *Actualités en prévention* de l'INRS des éléments de réflexion et des pistes d'actions.

P.Y. Montéléon, président du Conseil d'administration de l'INRS, a souligné ensuite que, pour la seconde fois, les IAP étaient organisées en partenariat avec une CRAM : « Cette collaboration permet à nos experts de mieux répondre aux besoins exprimés par les acteurs qui font de la santé et de la sécurité au travail le quotidien de nos entreprises /.../ L'une des missions de l'INRS est l'élaboration de solutions réalistes que les entreprises peuvent s'approprier pour prévenir les risques professionnels auxquels elles sont confrontées /.../ Devant l'évolution rapide des technologies et les mutations qu'elles entraînent, l'organisation du travail devient un enjeu majeur de l'évaluation et de la prévention des risques professionnels /.../ L'INRS a développé de réelles compétences basées sur des connaissances que nous vous proposons de partager. Les préventeurs présents pourront ainsi directement faire part à nos experts de leurs interrogations et de leurs remarques ».

Transport et logistique

Introduction

A. Grippi, directeur prévention CRAM Sud-Est

A. Grippi a introduit la première demi-journée consacrée à la prévention des risques professionnels dans les métiers du transport et de la logistique. Ces métiers relèvent d'un secteur à part entière, mais ces activités se trouvent encore souvent intégrées à d'autres, et concernent donc de nombreuses branches professionnelles.

A. BIJAOUÏ *,
A. BERNARDÉ**

* Département
Documentation,
INRS

** Département
Mission informa-
tion, valorisation
et transfert,
INRS



Documents
pour le Médecin
du Travail
N° 104
4^e trimestre 2005

L'intervenant a débuté par un aperçu de la situation économique du secteur des transports et de la logistique dans la circonscription où se trouve notamment CLE-SUD, troisième plate-forme logistique de France, sur les territoires de Grans-Miramas. Parmi les quelques 200 000 entreprises réparties en régions PACA et Corse, plus de 4 000 relèvent de ce secteur, et emploient plus de 40 000 salariés dépendant du régime général de la Sécurité sociale, victimes annuellement d'environ 3 500 accidents du travail avec arrêt (dont plus de 20 % de chutes de hauteur) et d'une trentaine de maladies professionnelles. Les activités du transport et de la logistique sont particulièrement concernées par la prévention des risques professionnels, compte-tenu des risques liés aux manutentions ou à la circulation. Ceux-ci font partie des priorités de la politique régionale en matière de prévention depuis plusieurs années. Il faut noter également que ces risques génèrent de nombreux troubles musculo-squelettiques (TMS) déclarés de plus en plus fréquemment au cours de ces dernières années.

Afin de mieux approcher la problématique « prévention » au sein de ces activités, A. Grippi a rappelé rapidement quelques-unes des profondes mutations intervenues au cours de ces dernières années :

→ en premier lieu une forte tendance à l'optimisation de la distribution des marchandises, pour à la fois diminuer les stocks, réduire les délais de livraison et les coûts. Cette optimisation conduit à de nouvelles répartitions des tâches (transport/conditionnement/stockage/livraison), mais aussi à l'émergence de métiers plus complexes et d'autres plus spécialisés ;

→ en second lieu, face à la concurrence étrangère qui s'exerce notamment dans le transport longues distances, les prestataires évoluent parfois vers davantage de services de logistique (stockage simple mais aussi stockage après conditionnement à façon, etc.) ;

→ en troisième lieu, le renforcement de l'informatisation. Cette informatisation s'observe depuis le mode de commande lui-même jusqu'à la livraison, avec une assistance en temps réel pour établir des circuits de distribution en fonction des chargements embarqués ;

→ enfin, un fort développement des activités de la logistique dû au fait que, d'une part, les industriels sous-traitent de plus en plus systématiquement leurs activités de transport, de stockage et de livraison à des entreprises spécialisées et que, d'autre part, le commerce et la distribution se concentrent au sein de grandes enseignes. Par exemple, le développement de la grande distribution favorise l'augmentation du nombre de bases logistiques où se fait la majorité du stockage à la place du stockage sur les lieux de vente.

Selon A. Grippi, ces évolutions ont un sérieux impact sur les organisations et, par là-même, ont des répercussions sur les conditions de travail et la sécurité des salariés. Elles peuvent également générer des situations de stress.

Au cours de cette première session ont été abordées les questions relatives à :

- l'intégration de la logistique au sein de l'activité Transport ;
- l'analyse des manutentions dans la logistique,
- l'informatique embarquée comme outil de prévention.

Un exemple d'externalisation du transport et de la logistique est venu compléter ces aspects.

Intégration de la logistique dans l'activité de transport : évolution des risques pour les salariés, mesures de prévention

D. Clément, CRAM Rhône-Alpes et L. Wioland, INRS

Les entreprises de transport françaises cherchent à diversifier leur activité pour rester concurrentielles avec les transporteurs étrangers. Quatre logiques de développement se présentent à elles :

- vendre un service en plus du transport,
- sous-traiter une partie de la traction,
- affréter ce qui est le plus pénalisant,
- vendre une organisation de transport attractive pour le client (emballage, logistique, livraison).

L'objectif de l'étude présentée est de faire le point en termes de santé/sécurité dans une entreprise de transport international qui, depuis une quinzaine d'années, a intégré une activité de logistique. L'intervention s'est centrée sur les opérateurs de quai (caristes et chef de quai) au centre des contraintes créées par l'organisation de l'entreprise. Une « observation instrumentée » (capteurs et vidéo) sur le quai durant une journée complète de travail ainsi que des entretiens avec les différents acteurs de l'entreprise ont été effectués. L'organisation générale de l'entreprise et ses effets en termes de contraintes sur les acteurs de quai sont discutés. Au final, se pose le constat qu'intégrer une nouvelle activité (la logistique) à une activité déjà existante (le transport) nécessite une réflexion « complète » (allant de chacun des métiers qui cohabitent jusqu'à l'organisation de l'entreprise). Les transporteurs n'y sont pas nécessairement préparés et n'ont pas forcément les moyens de conduire cette réflexion qui, du point de vue santé/sécurité, est cruciale.

La méthode d'analyse des manutentions manuelles, application à des activités de logistique

M. Olivier, CRAM Languedoc-Roussillon et M. Duwelz, INRS

Les problèmes liés aux manutentions manuelles restent malheureusement toujours d'actualité et sont à

l'origine d'une part importante des accidents du travail. En terme de santé au travail, il n'est donc pas possible de les ignorer de même que leur coût non négligeable pour les entreprises, ne serait-ce qu'en nombre de jours d'arrêt qui leur sont imputables. L'INRS a créé, en partenariat avec des services Prévention des CRAM et la CNAMTS, un outil intitulé *Méthode d'analyse des manutentions manuelles* (édité par l'INRS sous la référence ED 776). C'est un outil utile et pertinent pour les entreprises qui souhaitent aborder et traiter les problèmes liés aux manutentions manuelles. Cette méthode didactique comprend quatre phases : repérage des situations à risques, analyse de ces situations, recherche de solutions et évaluation de ces solutions. Elle est particulièrement adaptée aux PME et peut être mise en œuvre par différentes personnes internes ou externes à l'entreprise.

Le secteur de la logistique est, parmi l'ensemble des secteurs d'activité, un de ceux les plus concernés par la manutention manuelle. Un ensemble pédagogique conçu autour de l'application de cette méthode dans ce secteur permet de se former à son apprentissage et à son utilisation. Une illustration récente et concrète de cette démarche dans une enseigne de supermarché « Hard Discount » a permis de conclure sur les intérêts et les limites de l'utilisation de cette méthode dans une démarche de prévention des risques liés aux manutentions manuelles.

L'informatique embarquée dans le transport routier de marchandises peut-elle être un outil de prévention ?

T. Palka, CRAM Bretagne, et R. Marc, INRS (1)

L'objet de cette communication était de présenter les premiers résultats de la réflexion du groupe de travail « L'informatique embarquée dans le transport routier de marchandises » dont l'objectif est d'élaborer un document pour permettre aux entreprises d'intégrer la prévention des risques dans leur projet d'acquisition et de mise en œuvre d'un système d'informatique embarquée, et aux CRAM de disposer de repères communs sur le sujet.

Selon les auteurs, le transport routier de marchandises est un secteur soumis à de fortes contraintes :

- un contexte économique exigeant, à vive concurrence : pression croissante des donneurs d'ordres, variations des coûts (carburants, assurances, main-d'œuvre, péages...) difficiles à répercuter sur les prix...
- un cadre réglementaire dense et complexe : Code de la route, réglementation sociale nationale et européenne, restrictions de circulation, transport de matières dangereuses...

Cette situation impose aux entreprises des efforts de rationalisation et de maîtrise de leur activité.

Les systèmes d'informatique embarquée (SIE) sont souvent présentés comme des outils susceptibles de prendre en compte efficacement ces multiples contraintes et donc d'améliorer les performances de l'entreprise. Les progrès rapides de l'informatique et de la télécommunication mobile ont entraîné une augmentation de l'offre sur le marché de la prestation de service, des matériels, des fonctionnalités... De ce fait, de nombreuses entreprises du secteur du transport routier de marchandises s'interrogent sur l'opportunité de « franchir le pas » en s'équipant de systèmes de ce type. L'imminence de l'obligation d'installer un chronotachygraphe électronique donne l'occasion aux fournisseurs de développer des systèmes multifonctions. Les professionnels du secteur routier sont ainsi face à des choix d'autant plus difficiles que les retours d'expérience ne sont pas suffisants, notamment du point de vue de la santé/sécurité des personnels concernés : les conducteurs et les gestionnaires d'exploitation. Dans la pratique, lors d'un projet d'implantation de SIE, l'entreprise doit s'interroger et déterminer ses choix en respectant les valeurs essentielles (au sens du texte adopté par la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CAT-MP) : la personne, la transparence, le dialogue social...) qui s'imposent et constituent une référence pour toute action préventive dans l'entreprise.

Externalisation du transport et de la logistique : un exemple de sous-traitance de transports privés

F. Chapelle, entreprise Berto, A. Montalti, CRAM Sud-Est

F. Chapelle, animateur sécurité, a débuté en présentant le groupe Berto qui n'est pas une entreprise de transport mais une entreprise de location de véhicules industriels avec conducteurs, spécialisée dans l'externalisation. Ce groupe a été créé en 1963 en Avignon par Émile Berto. L'entreprise, une trentaine de salariés, a été reprise en 1982 par P.Y. Berto, Président directeur général actuel. L'intervenant a ensuite donné quelques chiffres pour l'année 2004 : 950 véhicules, 1 100 personnes, 950 conducteurs, 72 millions d'euros de chiffre d'affaire, 12 sites. L'entreprise met à disposition des véhicules industriels (poids lourds) avec conducteurs, au travers de contrats de location de différentes durées. Elle propose une solution de transport aux entreprises qui souhaitent garder une maîtrise de la distribution de leurs marchandises. A titre d'exemple quelques uns des clients de l'entreprise sont Lafarge, Air liquide, Carfioul (filiale de Carrefour), Big Mat, Point P, Fenwick, Onyx, Galeries Lafayette...

F. Chapelle a ensuite donné un exemple d'externalisation. L'entreprise « Delta » est une fabrique de

(1) Rapporteurs des travaux du groupe de travail composé de R. Baclet (CRAM Auvergne), F. Hella (INRS), J. P. Jagodzki (CRAM Nord-Picardie), F. Jardin (CRAM Normandie), B. Gouillon (CRAM Midi-Pyrénées).

savons à Marseille qui dispose de 4 véhicules avec ses propres conducteurs pour les livraisons à ses clients, ce qui est appelé le transport privé.

L'activité transport devenant lourde à gérer (véhicules âgés à changer, coûts d'entretien imprévisibles, réglementations nationale et européenne contraignantes, application des réductions du temps de travail, procès verbaux et condamnations aux Prud'hommes ou devant d'autres juridictions, personnel à recruter et à gérer), l'entreprise Delta décide de se recentrer sur son cœur de métier et de chercher des solutions externes pour son transport, son souhait étant de ne pas perdre le contact avec son équipe et ses clients. Un contrat de location avec une des filiales du groupe Berto est signé. Cette externalisation porte sur les quatre véhicules et les conducteurs et amène des améliorations :

- il n'y a plus d'imprévus financiers, mais des mensualités régulières ;
- il n'y a plus de soucis avec un véhicule en panne, Berto possède des véhicules relais ;
- il n'y a plus de problèmes de conducteurs absents, plus de congés à gérer, Berto a un volant de conducteurs relais...

La flotte Delta est reprise selon le souhait de l'entreprise et est renouvelée en raison de sa vétusté. Si le client le souhaite les véhicules sont à ses couleurs. Les conducteurs sont également repris sous couvert de l'article L. 122-12 du Code du travail, ce qui leur garantit une protection et une continuité de leur contrat de travail. Ils conservent leur ancienneté, leur rémunération et continuent à travailler chez Delta comme auparavant sans changement. Le client garde la maîtrise de ses livraisons mais n'a plus les contraintes du transport. Ces conducteurs, devenus salariés Berto, sont formés afin de les mettre en adéquation avec les obligations légales et les recommandations, ce qui représente 12 000 heures de formation en 2004, soit 3,5 % de la masse salariale. Ils sont formés en interne à la sécurité routière, à la prévention des accidents du travail, aux spécificités techniques et aux contraintes du client.

Table ronde : Évolutions en matière d'organisation logistique. Comment mieux prendre en compte la santé et la sécurité au travail ?

M. Aumas, INRS

Pour prévenir les risques d'accidents et les accidents graves occasionnés par les engins mobiles automoteurs et les engins de levage, les services prévention de la Sécurité sociale ont depuis de nombreuses années préconisé une formation des conducteurs afin qu'ils acquièrent les règles élémentaires pour conduire en sé-

curité (exigence également précisée dans le Code du travail et les textes réglementaires associés). Cette situation a entraîné la création d'un grand nombre d'organismes de formation avec des contenus et des durées de formation parfois très différents. À l'issue de ces formations, aucun moyen ne permettait de s'assurer que le conducteur était effectivement apte à conduire en sécurité. Il a donc paru nécessaire, pour les services prévention de la Sécurité sociale, d'instituer une évaluation des connaissances et savoir-faire des conducteurs pour la conduite en sécurité, cette évaluation intervenant au terme de la formation. Dans ce contexte, le contenu et la durée de la formation sont laissés à l'appréciation des formateurs qui doivent les adapter en fonction des candidats. Tous ces considérants ont conduit la Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) à élaborer le dispositif CACES : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité. Parallèlement, fin 1998, la réglementation a évolué. C'est ainsi que le Code du travail stipule que la conduite d'équipements de travail mobiles automoteurs et des équipements de travail servant au levage est réservée aux travailleurs ayant reçu une formation adéquate, complétée et réactualisée chaque fois que nécessaire. De plus, la conduite de certaines catégories d'équipements est subordonnée à l'obtention d'une autorisation de conduite délivrée par le chef d'entreprise (article R. 233-13-19 et arrêté du 2 décembre 1998). L'arrêté du 2 décembre 1998 précité, relatif à la formation à la conduite, précise dans son article 3 les trois éléments à prendre en compte pour délivrer l'autorisation de conduite :

- un examen d'aptitude réalisé par le médecin du travail,
- un contrôle des connaissances et savoir-faire de l'opérateur pour la conduite en sécurité,
- une connaissance des lieux et des instructions à respecter sur le ou les sites d'utilisation.

Le CACES mis en place par la Direction des risques professionnels (DRP) de la CNAMTS pour les conducteurs d'engins relevant du régime général de la Sécurité sociale, sans être obligatoire, est un bon moyen de satisfaire à l'obligation du point b de l'article 3 de l'arrêté du 2 décembre 1998 comme le stipule la circulaire DRT 99/7 du 15 juin 1999 sur l'application du décret n° 98-1084 du 2 décembre 1998.

Des recommandations ont été adoptées pour définir les conditions d'obtention du CACES pour différentes familles d'engins : R 372 modifiée pour les engins de chantier télécommandés à conducteur porté, R 377 modifiée pour les grues à tour, R 383 modifiée pour les grues mobiles, R 386 pour les plates-formes élévatrices mobiles de personnel, R 389 pour les chariots automoteurs de manutention et

R 390 pour les grues auxiliaires de chargement de véhicules. Le CACES ne peut être délivré que par un testeur appartenant à un organisme testeur certifié par l'un des organismes certificateurs accrédités par le Comité français d'accréditation (COFRAC) et conventionné par la Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs salariés. Les organismes testeurs certifiés sont pour la plupart également organismes de formation. En règle générale, ils proposent une formation sur quatre jours avant le passage du CACES. Il est possible de consulter la liste des organismes testeurs sur le site de l'INRS : www.inrs.fr à la rubrique CACES. Néanmoins, cette formation peut être réalisée en interne par une personne compétente. Dans ce cas, il faut pouvoir justifier du contenu de cette formation et de la compétence du formateur notamment en cas d'accident. Pour sa part, l'INRS ne réalise pas de formation dans ce domaine. Il n'en demeure pas moins que le CACES est une référence qui permet d'attester des connaissances et savoir-faire du conducteur, ce qui peut être un élément essentiel en cas d'accident pouvant entraîner par la suite des poursuites judiciaires. Ainsi, il constitue en quelque sorte les règles de l'art en matière de contrôle des connaissances et savoir-faire.

Aujourd'hui près de 400 organismes testeurs sont certifiés et tout laisse à penser que leur nombre n'évoluera guère. Ils ont délivré toutes recommandations confondues environ 198 000 CACES en 2002, 315 000 en 2003 et environ autant en 2004 (toutes les statistiques ne sont pas encore disponibles). Concernant spécifiquement les chariots, 140 000 CACES, toutes catégories confondues, ont été délivrés en 2002, 186 000 en 2003 et environ 200 000 en 2004.

Le dispositif CACES a atteint sa maturité. Pour assurer sa pérennité, il y aura lieu que l'Institution Prévention de la Sécurité sociale prenne des dispositions pour endiguer les tentations de dérives de certains organismes testeurs. Par ailleurs, après bientôt cinq années d'expérience une révision des recommandations s'impose afin d'améliorer le dispositif compte tenu des informations recueillies.

J. Studer, CNAMTS

À en croire les constructeurs, la question de la sécurité des véhicules est une question réglée : les véhicules mis sur le marché sont des véhicules sûrs, et les marges de progrès sont désormais faibles sur ce terrain. Chaque nouveau salon de l'automobile apporte un degré de plus dans la sophistication de ces dispositifs, et la presse spécialisée s'en fait largement l'écho... Pour ce qui est des véhicules d'entreprise, si le niveau de sécurité est globalement satisfaisant pour les véhicules classiques, la situation est beaucoup plus contrastée, voire préoccupante, pour ce qui concerne les véhicules utilitaires légers (VUL). C'est pourquoi la CNAMTS

et les CRAM et CGSS lancent une action nationale qui vise à faire prendre conscience de la situation et à proposer et mettre en œuvre des mesures permettant d'accroître la sécurité intrinsèque des VUL.

Le véhicule utilitaire comme «moyen de déplacement»

Alors que pratiquement tous les véhicules dits « de tourisme » sont aujourd'hui vendus avec, en équipement de série, ABS (système de freinage antiblocage sur les quatre roues), airbag conducteur et airbag passager, il n'y a que 36 % des VUL en vente sur le marché français qui possèdent l'ABS en série, 66 % l'airbag conducteur et 14 % l'airbag passager... (source : Observatoire du véhicule d'entreprise, décembre 2003). Par ailleurs, sur certains véhicules ne peuvent être installés ni ABS, ni airbag... Ainsi en est-il du Citroën C15, qui, selon l'Observatoire du véhicule d'entreprise, était au dixième rang des ventes en 2003, avec 2,5 % du marché. Ces chiffres, peu connus, posent un problème de fond, celui de l'égalité de traitement des diverses catégories de salariés d'une entreprise. Comment justifier, tant au plan moral qu'au plan de la prévention, que le véhicule d'entreprise fourni à un cadre ou à un commercial soit intrinsèquement plus sûr que le véhicule fourni à un chef de chantier ou un livreur ?

Souvent cette situation n'est pas maîtrisée car l'achat ou la location des véhicules dépend des services techniques et non des services en charge de la prévention des risques professionnels. Et le critère financier est dans ce cas le premier critère mis en avant. Cette situation est également en partie liée au statut du VUL dans le travail. En effet, sur ce terrain, la situation est plutôt confuse. Il y a, globalement, trois types d'« objets roulants » :

Les objets roulants en général non immatriculés, et dont l'espace habituel d'évolution est l'espace privé de l'entreprise (ou du chantier) ; par exemple, les chariots automoteurs qui ont un statut d'« équipement de travail mobile », clairement défini dans le Code du travail.

À l'autre bout de la chaîne, les objets roulants de plus de 3,5 tonnes immatriculés et circulant régulièrement sur la voie publique (les poids lourds, PL) ont un statut de « moyen de transport » clairement défini par des textes émanant du ministère chargé des Transports.

Quant aux VUL, certains relèvent de la réglementation « transports », mais la plupart ne sont gérés que dans le cadre du droit commun qu'est le Code de la route. Autrement dit, le fait qu'ils soient utilisés dans le cadre du travail n'entraîne aucune contrainte particulière d'équipement ou de contrôle, ce qui est assez inhabituel dans le champ du travail. Par exemple : le contrôle technique se fera dans les mêmes conditions que les voitures particulières, le permis B sera le seul diplôme exigé pour conduire ce type de véhicule, l'équipement « de sécurité » dépendra des normes définies

par le seul Code de la route, etc. En conséquence, le marché est le seul régulateur du niveau de sécurité et il semblerait que, dans le cas d'espèce, cette régulation montre ses limites...

Le véhicule utilitaire comme « moyen de travail »

La situation n'est pas meilleure quand on regarde le VUL comme « moyen de travail ». Trois points posent particulièrement problème :

- une difficile maîtrise de l'adéquation entre la charge embarquée et la charge autorisée, ce qui entraîne des situations fréquentes de surcharge,
- un arrimage des charges souvent insuffisant ou inexistant,
- une séparation entre la cabine et le volume de chargement qui peut faire défaut ou ne pas être adaptée aux charges transportées.

Ces trois éléments sont des sources possibles de sur-accident. Ils peuvent se combiner avec l'absence d'équipements de sécurité pour être à l'origine de situations très dangereuses. Un exemple de situation rencontrée malheureusement encore trop souvent : un VUL mal chargé ou surchargé et non équipé d'ABS ou de système équivalent sera totalement non maîtrisable en cas de freinage d'urgence, et partira sur une trajectoire dite « en toupie » qui est particulièrement dangereuse pour les passagers du VUL, mais aussi pour les autres usagers de la route. Un autre exemple, celui d'un accident qui est arrivé récemment dans la région lyonnaise : un VUL s'encastre sous un poids lourd suite à un freinage d'urgence ; le PL est équipé d'un dispositif d'anti-encastrement, ce qui évite que le choc soit mortel. Il y aura *in fine* un mort et un blessé grave, car le chargement situé à l'arrière (des planches dans ce cas) brisera la paroi non adaptée et viendra écraser le conducteur et le passager.

Des axes de progrès apparaissent possibles. Que faire pour améliorer une situation qui de toute évidence n'est pas satisfaisante? Les partenaires sociaux réunis au sein de la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CATMP) ont adopté en novembre 2003 une recommandation qui définit des « bonnes pratiques » dans ce domaine spécifique des VUL. Le texte est ainsi formulé :

« La Commission demande aux comités techniques nationaux (CTN) concernés d'engager une réflexion spécifique pour ce qui concerne les véhicules utilitaires légers (VUL), réflexion qui pourra s'articuler autour des thèmes suivants :

→ Équipement du VUL

Une mesure consistant à doter, lors de l'achat, les utilitaires légers des équipements de sécurité optionnels prévus au catalogue des constructeurs est un moyen d'améliorer les conditions de conduite des salariés qui sont amenés à utiliser ces véhicules.

→ Aménagement du VUL

L'agencement du véhicule utilitaire en option ou en post-équipement peut consister à séparer la partie « habitacle » du volume utilisé pour le transport des matériaux, des produits et des outils, ceci afin de ne pas gêner le salarié dans son activité de conduite.

→ Chargement du VUL

Les charges, les matériaux, les produits ou les outils transportés le sont dans des conditions telles qu'ils ne constituent pas un facteur de risque pour le conducteur et les passagers, ni un facteur d'accident ou d'aggravation du risque en cas de survenue d'un accident ».

En agissant sur ces trois paramètres il doit être possible de progresser pour que les VUL présentent un niveau de sécurité suffisant, au moins égal à celui des autres véhicules utilisés dans le travail. Une dizaine de grandes entreprises représentant plus de 100 000 salariés se sont d'ores et déjà engagées à mettre en place ces bonnes pratiques dans le cadre de chartes de partenariat avec la CNAMTS et la Sécurité routière. C'est également le cas de deux syndicats professionnels : l'USIRF (80 000 salariés) et la CAPEB (100 000 adhérents, 700 000 véhicules, 850 000 salariés).

Afin que s'engage un débat public réunissant tous les acteurs concernés, la CNAMTS et la Sécurité routière organiseront au premier trimestre 2006 une table ronde dans le cadre du Comité de pilotage national pour la prévention du risque routier encouru par les salariés. Les propositions issues de cette table ronde feront l'objet d'un livre blanc qui sera remis aux Pouvoirs publics.

B. Giraud, CRAM Sud-Est

Une action ciblée du Comité technique régional n° 4, comité en charge des activités du transport et de la manutention, a été menée en 2003 vers les entreprises de transports effectuant du stockage ou de la logistique. Les problèmes en matière de prévention rencontrés lors de ces visites d'entreprises ont été nombreux. Le Comité technique régional a donc décidé de rédiger une note technique⁽²⁾ pour diffuser les pratiques de prévention à appliquer lors de l'utilisation des entrepôts et des plates-formes logistiques. En effet, divers documents traitent de la conception des plates-formes et de risques existant dans ce genre d'établissements mais aucun ne rassemble de façon spécifique l'ensemble des problèmes que posent leur exploitation. Parmi les principaux points abordés dans cette note technique peuvent être cités :

- les circulations ;
- les équipements de quais ;
- les chariots élévateurs et la formation des caristes ;
- les rayonnages métalliques ;
- la préparation des commandes ;
- le risque chimique.

Les principaux accidents constatés dans cette activité concernent évidemment les chariots automoteurs

(2) « Exploitation des entrepôts et plates-formes logistiques », Document technique, DT 45, à paraître en 2006.

de manutention : heurts de piétons, renversement, chutes de quais.

Parmi les autres causes d'accidents graves ou mortels :

- des chauffeurs poids-lourds écrasés par des véhicules en manœuvre,
- des salariés blessés par des charges tombant des rayonnages.

À moyen terme, de nombreuses maladies professionnelles dues aux manutentions qu'effectuent les préparateurs de commandes pourraient apparaître.

Certains risques comme le risque chimique, le risque biologique ou les risques d'incendie et d'explosion, sont sous-estimés. Ils peuvent survenir lors d'un incident de manutention et être aggravés par la méconnaissance des caractéristiques des produits déversés. Il apparaît nécessaire de rappeler que les entreprises de transports peuvent bénéficier d'un contrat de prévention, qui est une aide à l'investissement et qui peut concerner la plupart des améliorations listées dans cette note technique. Ces contrats sont signés dans le cadre d'une Convention d'objectifs nationale passée entre les organisations professionnelles du transport et la Caisse nationale de l'Assurance maladie. Les entreprises dont l'effectif global est supérieur à 200 salariés en sont exclues.

J. Ibarz, ACR Logistics France

L'intervenant a présenté les évolutions en matière d'organisation logistique de son entreprise. Le groupe ACR Logistics France est une société appartenant à un investisseur privé américain : Platinum Equity. C'est le 2^e groupe français dans le domaine de la logistique avec 42 agences et le 7^e en Europe avec 127 agences.

L'externalisation de la logistique est un facteur de développement du groupe qui assure la logistique pour des clients comme Carrefour, Système U, France Télécom, Cora, Rossignol, Le Duff... dans les domaines suivants : produits secs, produits frais, alimentation, brasserie, droguerie, automobile, informatique, etc.

Dans le domaine précis de la sécurité et de la santé au travail :

→ sur 3 ans, 65 % du budget formation est consacré à des formations de prévention : incendie et santé sécurité au travail, matières dangereuses et manipulation d'extincteurs pour tout le personnel, hygiène et sécurité alimentaire également pour tout le personnel, gestes et postures et enfin habilitations électriques pour le personnel chargé de la maintenance ;

→ dans toutes les agences a été mis en place le document unique ce qui a mobilisé une personne à temps plein dans le groupe ;

→ un poste de *risk manager* France a été créé au niveau du groupe. Cette personne a pour mission d'analyser la situation « risques » au niveau des agences du groupe et de mettre en place les actions correctrices. Il donne son avis sur l'évolution des tech-

niques et technologies nouvelles employées par le personnel, comme par exemple le vocal.

Ce système radio vocal va permettre au préparateur de commandes d'effectuer ses préparations en dialoguant avec son propre langage programmé en reconnaissance vocale avec un serveur.

Les apports en matière de sécurité liés à ce nouveau mode de fonctionnement chez ACR Logistics sont les suivants :

- mains libres en permanence ;
- meilleure concentration du personnel ;
- connaissance de la position du personnel en cas d'incendie ou d'évacuation ;
- moins de déplacements à la table de gestion ;
- maîtrise des temps morts par l'opérateur ;
- constance et régularité dans l'effort : pas de perte de rythme.

Sous-traitance - Maintenance

Introduction

G. Evrard, Direction des risques professionnels, CNAMTS

Il était impossible, en choisissant de traiter des « *facteurs organisationnels en santé et sécurité du travail* » de ne pas aborder la question de la sous-traitance. Dans les transformations multiples que connaît l'organisation du travail, celle du recours, par une entreprise utilisatrice, aux services d'une entreprise extérieure, est tout à fait importante et en voie de généralisation.

La « sous-traitance interne » consiste en effet, pour une entreprise, à déléguer une partie des tâches qui ne sont pas son « cœur de métier » à une entreprise qui en a fait, elle, sa spécialité. Typiquement, les activités de nettoyage, de maintenance, de restauration, relèvent assez souvent de cette séparation des tâches.

Les pratiques de prévention des risques professionnels doivent-elles évoluer ? Si les accidents du travail conservent, dans cette organisation, une bonne visibilité, le problème de l'évaluation des risques se pose de façon assez différente, selon que l'entreprise sous-traitante a une activité pérenne ou non sur le site de l'entreprise utilisatrice. En matière de prévention des risques professionnels, on ne peut traiter à l'identique une entreprise sous-traitante qui intervient en permanence sur un site et une entreprise qui intervient ponctuellement et dont les salariés ne connaissent pas l'activité principale du donneur d'ordres. Les expositions professionnelles, en particulier, sont difficilement mesurables alors même qu'elles sont potentiellement

génératrices de maladies et qu'elles sont un des points obligatoires de toute évaluation des risques.

Un état des lieux « santé au travail en maintenance industrielle »

C. Sahuc et L. Evesque, CRAM Sud-Est

Face au développement de la sous-traitance, notamment pour les tâches de maintenance ou de nettoyage, les entreprises utilisatrices et extérieures doivent dans le respect de la réglementation mettre en place une politique de prévention des risques professionnels active et spécifique. Chefs d'entreprises, médecins du travail, fonctionnels sécurité, CHSCT, institutionnels de la prévention des risques professionnels ont tous un rôle à jouer. Si, par définition, les accidents du travail ont une visibilité immédiate, qu'en est-il des expositions professionnelles, de leur mesurage, de leur prévention ? La situation est-elle satisfaisante, notamment quant au risque chimique ? Quelles sont les pistes de progrès ? Quel suivi doit-on mettre en place pour les travailleurs ? Toutes ces questions (et la liste n'est pas limitative) ont été discutées au cours de cette table ronde.

Premières réflexions issues des travaux du groupe « Avis d'experts sur la sous-traitance interne » mis en place à l'INRS

C. Rondeau du Noyer, médecin inspecteur du travail, N. Guillemy, INRS

Depuis plus de 20 ans maintenant, les divers spécialistes du monde du travail décrivent des modifications substantielles survenues dans l'organisation du travail. La sous-traitance fait partie de ces nouvelles organisations. Elle a une influence que chacun s'accorde à reconnaître sur les conditions de travail des salariés des entreprises concernées. Pourtant, au delà de ce constat partagé, il apparaît que peu de données fiables ont été rassemblées pour permettre d'avoir une bonne connaissance des réels effets sur la santé et la sécurité du développement de la sous-traitance. Les connaissances scientifiques, acquises grâce aux travaux menés dans l'industrie nucléaire notamment, sont encore insuffisantes ; l'approche réglementaire, quoique originale par son caractère pragmatique, pourrait encore évoluer. Les questions liées à la sous-traitance et aux risques qu'elle fait encourir aux salariés méritent ainsi d'être approfondies, sous réserve que les explorations futures s'appuient sur un questionnement pertinent : l'approche de la sous-traitance doit se faire, dans le respect des intérêts de tous, mais aussi par l'écoute et la prise en compte des points de vue des différents acteurs concernés. Le développement de ces nouvelles

formes d'organisation du travail suppose peut-être alors de nouvelles approches de la prévention, de ses méthodes et de ses outils.

Les accidents du travail liés à la maintenance. Étude dans une entreprise spécialisée dans la réfrigération de transport

C. Grusenmeyer, INRS

Les efforts pour prévenir les accidents du travail se sont historiquement focalisés sur les opérations de production et peu d'études se sont intéressées à l'impact de la maintenance sur la sécurité, alors même que les politiques, l'organisation et les formes de prise en charge de la maintenance ont fait l'objet de fortes évolutions ces dernières années. Pour ces différentes raisons, une étude visant à mieux évaluer l'importance de l'accidentabilité liée à la maintenance et à caractériser les accidents qui la concernent a été initiée. Dans ce cadre, des analyses des traces des accidents du travail (déclarations et comptes rendus d'accidents), recueillies dans une entreprise de production de systèmes mécaniques de réfrigération de transport et une entreprise chargée du service après-vente de ces systèmes, ont été menées. La comparaison de différents indicateurs relatifs aux accidents des opérateurs de maintenance et de production montre une sur-accidentabilité, à la fois en termes de fréquence et de gravité, des premiers par rapport aux seconds, attribuable à certaines des caractéristiques de leurs activités. La caractérisation des accidents des opérateurs de maintenance permet, pour sa part, d'identifier des contextes d'intervention qui semblent plus accidentogènes que d'autres. L'importance des résultats obtenus pour la prévention, ainsi que les difficultés d'identification et de caractérisation de ces accidents ont été discutées.

Santé et sécurité, les métiers de la maintenance en première ligne

C. Pichot, Association française des ingénieurs de maintenance (Afim)

Depuis 2000, avec l'appui de la Direction des relations du travail et des 10 premières entreprises prestataires de service en maintenance, l'Afim a conduit deux études dans le domaine de l'accidentologie et des maladies professionnelles pour les métiers de la maintenance. La première étude portait sur les métiers de maintenance dans l'industrie avec 10 millions d'heures effectuées par cinq prestataires de service dans la période 1995-2000 dans le bassin de l'Etang de Berre. La seconde étude portait sur les métiers de la maintenance immobilière et tertiaire avec plus de 16,7 millions d'heures de maintenance réalisées

par 5 prestataires de service entre 1997 et 2003 dans la région Ile-de-France. La synthèse des analyses effectuées pour les métiers de la maintenance dans le domaine industriel et dans l'immobilier et le tertiaire dégage une vue d'ensemble des problèmes de santé et de sécurité auxquels sont confrontés 250 000 intervenants dans l'industrie et 190 000 dans l'immobilier et le tertiaire. En complément de ces études portant sur l'accidentologie et les maladies professionnelles, l'occurrence de mortalité pour les métiers de la maintenance a été analysée. Pour les métiers de la maintenance, les trois indicateurs - occurrence de maladies professionnelles, occurrence de mortalité et durée moyenne d'incapacité temporaire - sont au dessus des moyennes nationales et sectorielles. Il est urgent de se préoccuper de ces métiers à risques car ils concernent plus de 440 000 personnes. C'est métier par métier qu'il convient de concevoir des plans d'actions dans le cadre du management de la santé et de la sécurité. Pour aider les entreprises dans cette tâche complexe l'Afim a publié le référentiel harmonisé pour le management de la santé et de la sécurité ainsi qu'un outil d'évaluation du système de management. Ces outils sont largement diffusés au travers du portail du réseau maintenance <http://www.afim.asso.fr>

Table ronde : Sous-traiter et préserver la santé, quelles pistes de progrès ?

J. Catani, CRAM Sud-Est

L'intervenant a souhaité approcher la problématique de la préservation des salariés des entreprises sous-traitantes des grands donneurs d'ordre à travers le récit bref de quelques anecdotes vécues dans ce domaine. Plus particulièrement en s'appuyant sur un appel téléphonique reçu en 2005, émanant d'une entreprise sous-traitante qui avait réceptionné en atelier un corps de pompe pour une intervention mécanique. Le chef d'atelier inquiet a contacté la CRAM pour quantifier la quantité de polluant présente, il s'agissait en fait de benzène. Le point sensible n'est pas la quantification de polluant mais bien la présence de polluant due à une absence ou à un non respect d'une procédure de nettoyage d'équipements devant être maintenus ; ces polluants sont émis dans un local de mécanique non conçu pour manipuler des produits toxiques, sans protection collective adaptée, dans lequel évoluent des salariés sensibilisés au risque mécanique et méconnaissant dans bien des cas les risques liés aux substances chimiques.

Cet exemple apporte la preuve que ce ne sont pas seulement les intervenants sur site qui peuvent être exposés à des polluants émis par des donneurs d'ordre. Cette externalisation des tâches se double malheureusement dans certaines situations d'une délocalisation

des risques en dehors de tout plan de prévention. Cela amène à se poser un grand nombre de questions parmi lesquelles :

- quels contrôles mettre en place pour s'assurer de la décontamination des équipements avant leur sortie du site d'origine ? Cette question doit être élargie à la décontamination des équipements maintenus sur place ;
- quelle formation pour les salariés sous-traitants non chimistes susceptibles d'être accidentellement en contact avec des polluants résiduels dans des locaux non prévus à cet effet ?
- quelle formation ou sensibilisation pour les salariés des donneurs d'ordre ?
- comment améliorer l'efficacité des plans de prévention ?
- comment inviter les industriels à concevoir des installations dans lesquelles les opérations de maintenance sont réellement prises en compte ?
- est-ce qu'un système de management de la sécurité apporte une vraie réponse à cette problématique ?

M. Héry, INRS

Face au développement des nouvelles formes d'organisation du travail, et en particulier de la sous-traitance interne (le recours par une entreprise utilisatrice aux services d'une entreprise extérieure pour effectuer sur le site de la première des travaux qu'elle ne souhaite plus effectuer elle-même), les pratiques de la prévention des risques professionnels doivent évoluer. Si les accidents du travail conservent une bonne visibilité, le problème de l'évaluation des expositions professionnelles, notamment aux produits chimiques, devient presque insoluble. Sans évaluation de l'exposition, il devient évidemment difficile de construire une prévention des risques professionnels pertinente.

Encore convient-il de nuancer cette appréciation. En effet, pour certaines activités, comme celles de maintenance ou de nettoyage pour lesquelles des contrats pluri-annuels sont signés entre entreprises utilisatrices et extérieures, la prévention des risques professionnels devrait s'envisager de la même façon que celle des salariés de l'entreprise utilisatrice. En effet pendant plusieurs années, les salariés de l'entreprise extérieure seront amenés à effectuer le même type d'opérations et le temps est suffisant pour définir et mettre en œuvre la protection nécessaire. Pour ce type d'activité les techniques habituelles de captage à la source ou de ventilation doivent être adaptées aux contraintes des postes de travail, notamment lors des interventions au cours des phases de démarrage, pannes, arrêt... Cette prévention technique est difficile. Pour autant, au besoin en recourant en dernière instance à une protection individuelle appropriée et en adaptant le rythme de travail aux contraintes que cette

(3) A l'exception, et encore, de populations particulières soumises à au moins un risque très particulier et générateur d'une pathologie particulière comme les maçons fumistes par exemple.

protection individuelle induit, il est possible d'arriver dans tous les cas à une solution satisfaisante. Encore faut-il bien sûr que des moyens suffisants puissent être dégagés, ce qui pose la question de la mise en concurrence des entreprises lors des appels d'offre (cf. par exemple le système des enchères inversées) et des moyens dévolus *in fine* à la politique hygiène et sécurité tant par l'entreprise utilisatrice que par l'entreprise extérieure. Le décret du 20 février 1992, comme la loi du 30 juillet 2003 relative à la prévention des risques technologiques et naturels montrent bien les responsabilités de l'une comme de l'autre.

Le cas des travaux occasionnels ou périodiques mérite une réflexion différente. En effet pour certaines opérations particulières ou lors de périodes particulières (opérations de maintenance liées aux gros arrêts périodiques par exemple), l'entreprise utilisatrice doit souvent faire appel à des entreprises extérieures qui devront dépêcher sur le site des travailleurs qui n'en sont pas familiers pour effectuer des opérations qui ne sont pas effectuées en routine. Ces renforts peuvent être constitués :

→ d'entreprises « nomades » spécialisées dans des techniques particulières (gammagraphie, manipulation de catalyseurs, activité des maçons fumistes, etc.) ;

→ de travailleurs habituellement employés sur d'autres sites qui viennent renforcer les équipes habituelles et qui seront donc exposés potentiellement à d'autres polluants dans un nouveau contexte industriel qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils connaissent moins bien ;

→ de travailleurs sous contrat à durée déterminée ou intérimaires, aux compétences plus incertaines et à l'intégration limitée dans les collectifs de travail.

Pour ces opérations fortement contraintes par le temps, ce n'est plus la logique de prévention définie pour les entreprises extérieures « permanentes » qui peut directement être mise en œuvre. Une prévention spécifique doit être développée puisque ces interventions ont lieu dans un cadre qui n'a le plus souvent pas grand chose à voir avec celui de l'installation industrielle en fonctionnement normal. En raison du caractère particulier et limité dans le temps de ces opérations, la difficulté de la prévention soulignée précédemment pour les travailleurs des entreprises extérieures « permanentes » est encore accentuée. Il est en outre très difficile de procéder à une évaluation de l'exposition professionnelle. Il ne saurait être question de suivre chaque opération sur chaque site et en mettant en œuvre les techniques actuelles et les outils réglementaires disponibles, il n'est pas non plus possible, le plus souvent, d'évaluer l'exposition globale à moyen ou long terme.

Compte tenu de la diversité des situations rencontrées, de la multiplicité des polluants potentiels, de l'hétérogénéité des populations concernées, il est probable qu'aucune réponse scientifique, en particulier épidé-

miologique (3), ne pourra jamais être apportée. Il est donc indispensable de réfléchir aux évolutions des pratiques industrielles (techniques et économiques), des politiques de prévention (dans les entreprises utilisatrices comme dans les entreprises extérieures) et des méthodes d'intervention des préventeurs pour que ne s'installe pas une prévention des risques professionnels à plusieurs vitesses.

K. Coulibaly, médecin du travail, Shell

La gestion de la sous-traitance intègre beaucoup d'acteurs de l'entreprise. C'est une action pluridisciplinaire qui engage des acteurs d'au moins deux entreprises qui doivent travailler en équipe. Ces équipes doivent gérer les risques liés à leurs métiers propres et ceux qui résultent des dangers liés à l'environnement du travail ou les dangers liés au fait que plusieurs entreprises travaillent au même endroit ou à proximité. Plusieurs dimensions doivent être prises en compte et, au delà de l'aspect technique, les actions pour la préservation de la santé doivent être intégrées très tôt dans le processus de la mise en place de la sous-traitance.

Actuellement, la législation a prévu des échanges formalisés entre les entreprises utilisatrices et les entreprises extérieures, par exemple des plans de prévention ; mais le contenu de ces échanges est variable, il prend plus souvent en compte l'aspect « sécurité » (dangers immédiats, visibles, risques d'accidents...) mais ne cerne pas toujours la totalité des aspects santé (expositions chroniques...). Par ailleurs, l'évaluation des risques n'est pas toujours facile à réaliser ou les résultats ne sont pas toujours disponibles, ce qui peut amener à une prévention inadaptée et à une exposition du personnel à des dangers. Par ailleurs, les médecins du travail des entreprises extérieures n'ont pas toujours les informations nécessaires pour établir les avis d'aptitude du personnel. La législation récente a accentué les obligations en matière d'évaluation du risque chimique et la gestion documentaire des résultats de ces évaluations. De ce fait, plus d'informations sur ces risques devraient être disponibles. Partant de ces observations, les pistes de progrès pour la préservation de la santé dans la sous-traitance devraient passer par les points suivants :

● engagement des employeurs dans ces actions de prévention, cet engagement pouvant se traduire en fonction des besoins par des messages forts, l'octroi de moyens en matériel ou en personnel, ou des actions décidées sur un mode contractuel lors de la rédaction des contrats,

● identification des acteurs connus de la prévention des entreprises extérieures et des entreprises utilisatrices pouvant être intégrés très tôt dans le processus de la sous-traitance (intervenants en prévention des risques professionnels - IPRP-, CHSCT, médecins du travail, hygiénistes...) afin que les informations nécessaires puissent être obtenues et que les actions de formation, d'information, de prévention et d'évaluation

des risques soient planifiées éventuellement en collaboration avec des organismes spécialisés en évaluation des risques. Ces actions permettent de respecter la législation en matière d'évaluation des risques et d'avoir des informations pour les travaux ultérieurs. A l'aide de ces acteurs, la mise en place d'un processus organisé et systématique est possible. Il permet d'aborder et de gérer les points importants concernant la santé et la sécurité, aux bonnes étapes de la démarche de sous-traitance. Ce processus devrait permettre également de définir au plus tôt et le plus précisément possible les dangers et le risque d'exposition afin de mieux définir les moyens de prévention. Une gestion organisée des données recueillies devrait permettre de communiquer les informations nécessaires aux différents acteurs impliqués, notamment les médecins du travail des entreprises extérieures nécessaires.

À titre d'exemple, la méthode 3S (système santé sécurité) élaborée par des entreprises utilisatrices et des entreprises sous-traitantes à la suite de groupes de travail pluridisciplinaires intègre des responsables d'entreprises, des responsables HSE (Hygiène sécurité environnement), des membres de CHSCT, des hygiénistes et des médecins du travail. Elle permet une optimisation de l'existant avec par exemple une recherche d'une meilleure exhaustivité du contenu des plans de prévention. Les salariés étant les principaux acteurs de la prévention, la formation et l'information de ces derniers paraissent être un élément incontournable pour aller vers le progrès en matière de santé au travail.

B. Grédert, Ortec Services

À sa sortie, le décret du 1^{er} février 2001 concernant la prévention des risques d'exposition aux produits CMR (cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques) a été vécu comme une nouvelle contrainte réglementaire difficile à mettre en place. Puis, l'entreprise Ortec s'est servie de cette nouvelle réglementation pour avancer en matière de prévention dans le domaine de l'hygiène industrielle. Il faut différencier les situations potentiellement exposantes dans les activités d'Ortec : exposition à un produit utilisé par Ortec lors des interventions, exposition aux produits issus des process clients.

Ortec a fait un inventaire des produits utilisés dans le cadre de ses activités et a recensé les produits CMR parmi ces produits. Dans 99 % des cas, les produits CMR ont été remplacés par des produits de substitution moins dangereux. Pour les autres cas, une analyse des risques a été réalisée et des mesures de prévention appropriées ont été mises en place. La situation est plus compliquée pour les produits utilisés par les clients car ces produits ne sont pas connus par Ortec. Dans un premier temps, il a été demandé aux donneurs d'ordre de communiquer une cartographie précisant la localisation des produits CMR avec leur niveau d'exposition (exposition passive). Simultanément, il y a eu une

phase de communication au personnel d'Ortec sur les risques liés aux expositions à des agents CMR et la nouvelle réglementation, avec parfois la difficulté à faire passer le message, car le risque ne se matérialise pas de façon immédiate (contrairement à une situation dangereuse provoquant un accident de travail par exemple). Par ailleurs, Ortec s'est associée au groupe de travail 3S dont l'objectif était une réflexion commune entreprise utilisatrice (EU)/entreprise externe (EE)/médecins du travail pour récolter et analyser les informations relatives à la sécurité et à la santé.

Dans le cadre de cette démarche, Ortec a participé à des chantiers tests où des mesures ont été réalisées en liaison avec les services d'hygiène industrielle des sites.

Le principe d'une réflexion conjointe EU/EE est essentiel puisque l'EE ne peut pas connaître les produits liés aux process de ses clients. L'EU doit donc fournir ces informations indispensables à la mise en place de mesures de prévention appropriées et efficaces. À l'issue des chantiers, la responsabilité d'Ortec est de renseigner la fiche d'exposition individuelle communiquée au médecin du travail dans le cadre du suivi médical renforcé des salariés. Plusieurs cas se présentent :

→ des mesures ont été réalisées en relation avec le service d'hygiène industrielle du site : dans ce cas, la fiche est renseignée d'après les données transmises ;

→ il n'y a pas eu de mesures (la majorité des cas) : la fiche est quand même remplie, mais la case « contrôles au poste de travail » n'est pas renseignée.

En guise de conclusion, l'intervenant a précisé que la démarche n'en était qu'à son début. Le décret du 1^{er} février 2001 a permis une prise de conscience générale sur le risque santé. Il reste cependant encore beaucoup de travail à faire en commun entre les EU, les EE et les médecins du travail.

Management de la sécurité

Introduction

J.L. Marié, directeur général de l'INRS

Systèmes de management de la sécurité : questions pour la prévention

Les systèmes de management de la santé-sécurité, à l'instar des systèmes de management qualité et environnementaux auxquels ils sont d'ailleurs souvent adossés, se développent en France comme à l'étranger. Ils témoignent de nouveaux modes de gestion de la sécurité dans les entreprises, en prise avec les transformations de la société (gouvernance d'entreprise et exigence de transparence dans la gestion, préoccupations éthiques, développement durable, etc.).



De multiples référentiels de gestion sont adoptés par les entreprises, alors même que la question de normalisation de la gestion en matière de sécurité reste en débat au sein des instances concernées (absence de consensus autour d'une norme internationale ISO).

Cette approche signe pour la santé-sécurité une double évolution, celle d'un positionnement plus stratégique (par une inscription dans le management à travers une politique de maîtrise des risques affirmée au sein d'un système de gestion) et celle d'une tendance à une approche globale des risques au travail (risques économiques du produit ou service, risques industriels ou technologiques, risques professionnels).

Pour contribuer au débat en France et se positionner vis-à-vis de la diversité des pratiques et de leur portée pour la prévention, des travaux ont été menés par l'Institution Prévention. Ces pratiques de gestion de la sécurité, soutenues par divers guides ou référentiels (BS 8800, OHSAS 18001, ILO-OSH 2001, MASE, etc.), posent en effet au moins trois questions pour les préventeurs : quelle est leur diffusion, quelles sont leurs conditions de mise en œuvre, quelle est leur efficacité sur les risques d'accidents du travail ou la santé ?

La diversité des référentiels de management de la santé-sécurité, leur caractère normatif, leurs conditions d'implantation, les principes et les bonnes pratiques communes à l'instauration d'un tel système de management, etc. sont des questions qui intéressent les préventeurs en général, quel que soit leur stade d'avancement dans ce type de démarche.

Table ronde « Faut-il des normes pour gérer la santé-sécurité ? Quels apports, quelles limites ? »

P. Jandrot, directeur délégué des Applications, INRS

Le développement de la prévention des risques professionnels s'est réalisé au rythme du développement des connaissances, des techniques et des relations sociales. Ce développement qui s'est fortement accéléré au cours des 100 dernières années a été marqué par des couches conceptuelles qui se sont ajoutées les unes aux autres. Ainsi l'approche du début du vingtième siècle reposant sur la réglementation et le contrôle a été complétée progressivement à partir des années trente par l'approche technique, puis par l'approche conseil, ainsi que par les apports de nouvelles disciplines telles que la psychosociologie ou de nouvelles démarches telles que l'ergonomie. Simultanément, les principes d'évaluation des risques et d'intégration de la prévention de ces risques professionnels dès la conception des situations de travail sont devenus des éléments essentiels des démarches de prévention en particulier par leur intégration dans la réglementation européenne.

Aujourd'hui les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail peuvent-ils venir compléter, renforcer ou remplacer les démarches évoquées rapidement ci-dessus ? La mise en œuvre d'un système de management de la sécurité (SMS) peut-elle aider à réduire durablement les risques pour la santé et la sécurité au travail au sein des entreprises ?

Ces questions doivent être abordées car les SMS ont été l'objet de nombreux articles dans les médias au cours des 10 dernières années et ce avant même qu'un échantillon significatif d'entreprises ne se soit intéressé à ce sujet. C'est bien parce que la santé n'a pas de prix qu'il est important de s'interroger sur la bonne utilisation des moyens de l'entreprise pour assurer avec la meilleure efficacité la préservation de la santé et de la sécurité de son personnel.

Quels sont les principaux progrès à réaliser pour améliorer l'efficacité de la prévention et les SMS peuvent-ils permettre de réaliser certains de ces progrès ?

Près de quinze ans après l'adoption de la Directive cadre européenne 89/391 établissant les principes généraux de prévention et la nécessité d'intégrer la prévention le plus en amont possible dans les processus de conception des situations de travail, la prévention est encore le plus souvent une démarche de correction car la santé et la sécurité au travail sont encore perçues comme une obligation réglementaire et le domaine de compétence de quelques spécialistes (ingénieurs de sécurité, médecins et infirmiers du travail, ergonomes, etc.).

L'objectif à atteindre reste donc celui de l'intégration de la prévention dans toutes les réflexions et dans tous les processus de l'entreprise. C'est-à-dire intégrer la pensée prévention dans les modes de fonctionnement de tous les personnels, qu'ils soient concepteurs, acheteurs, comptables, directeurs ou manœuvres.

La mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail est un moyen privilégié pour se rapprocher de l'objectif d'intégration si ce système est conçu dans ce but et s'il est adapté à la situation et à la culture de l'entreprise. En effet, la mise en place d'un tel système doit permettre de sensibiliser et d'impliquer tous les personnels et de prendre en compte tous les processus. Il n'y a pas de système standard qui soit adapté à chaque situation, il faut que chaque entreprise développe sa propre démarche en s'inspirant des publications existantes. Il faut cependant être extrêmement attentif à ne pas reproduire les mêmes erreurs que pour de nombreux systèmes qualité simultanément chronophages, artificiellement plaqués sur le fonctionnement de l'entreprise et se traduisant par des contraintes additionnelles pour tout le monde. Il faut également prendre en compte que l'objet en question n'est plus un service ou un produit dont les caractéristiques sont établies et constantes mais l'homme avec toute sa variabilité et sa situation d'acteur du système. C'est pour aider les entreprises à prendre en

compte ces aspects fondamentaux que l'Institution Prévention a établi les « Valeurs essentielles et bonnes pratiques de prévention ⁽⁴⁾ ». Concernant les processus de certification, il est important que cela reste du libre choix de chaque entreprise. Cependant si les entreprises communiquaient elle-mêmes sur leur situation hygiène et sécurité du travail et sur son évolution, par intégration d'un rapport de plan standard dans leur bilan social, elles pourraient probablement éviter les coûts et les contraintes des systèmes de certification.

Y. Gary, CRAM Languedoc-Roussillon

Le réseau prévention de la branche AT/MP de la Sécurité sociale s'est emparé de la question des normes pour gérer la santé sécurité en 2000. A cette époque, un certain nombre d'entreprises se lançaient dans des démarches de qualité globale « QSE. » et les institutions nationales et internationales s'étaient engagées dans un débat sur ce sujet. Un groupe de pilotage, composé de la Direction des risques professionnels de la CNAMTS, de l'INRS et de 6 CRAM s'est mis en place avec un triple objectif :

- assurer la veille sur l'actualité du MST (management de la santé au travail) ;
- proposer des évolutions dans la position de la branche AT/MP ;
- proposer, piloter et coordonner les actions de la branche AT/MP dans le domaine du management de la santé au travail.

Un groupe opérationnel, de même représentation, était également constitué pour réaliser les actions et les outils définis par le comité de pilotage.

Les premières réunions furent très animées entre partisans et opposants aux démarches normalisées ou certifiées. Les premiers trouvaient là une opportunité pour développer de façon rationnelle et organisée la gestion de la santé au travail, les seconds craignaient qu'un système universel ne soit pas transposable à toutes les catégories d'entreprises, qu'en matière de santé, il n'était pas possible de prendre le risque de promouvoir un dispositif où la forme prendrait le pas sur le fond (course au label), et qu'enfin les partenaires sociaux devraient rester les principaux acteurs de la gestion de la santé et de la sécurité au travail dans les entreprises.

Devant l'impossibilité de trouver un consensus, le comité de pilotage a imaginé de recentrer la question sur les valeurs essentielles et les bonnes pratiques de prévention qui devraient caractériser un bon système de management de la santé au travail. Les 300 ingénieurs-conseils et les 700 contrôleurs de sécurité des services prévention de la branche AT/MP disposent en effet d'une large et très longue expérience (bientôt 60 ans) dans ce domaine.

Les services des 6 CRAM ayant participé au comité

de pilotage ont été alors sollicités pour élaborer ces valeurs et ces bonnes pratiques. La synthèse réalisée par l'INRS a été validée par les partenaires sociaux siégeant à la Commission des AT/MP (CATMP) de la CNAMTS en 2001. Les valeurs essentielles sont : la personne, la transparence et le dialogue social. Les bonnes pratiques de prévention sont constituées de :

- l'intégration de la gestion de la santé et de la sécurité au travail dans toutes les fonctions de l'entreprise ;
- l'harmonisation de la politique santé/sécurité avec les autres politiques de l'entreprise ;
- le développement de l'autonomie de l'entreprise en matière de prévention ;
- l'approche pluridisciplinaire ;
- l'identification et l'évaluation *a priori* des risques ;
- l'intégration de la prévention dès la conception des lieux, des équipements, des postes et des méthodes de travail ;
- l'analyse des AT et MP en remontant aux causes le plus en amont ;
- l'amélioration continue de la politique de maîtrise des risques et l'évolution des valeurs de base de l'entreprise.

Ces valeurs essentielles et ces bonnes pratiques ont été éditées par l'INRS.

Dès lors, la position de la branche AT/MP et des organismes qui la composent devient claire. Il s'agit de promouvoir tout système de management de la santé et de la sécurité au travail qui répond à ces valeurs et à ces pratiques. La question de la norme ne devient plus centrale, pas plus que celle de la certification. Elles sont ramenées au choix des outils qui relève de la responsabilité de l'entreprise. Il peut être noté également que l'application du décret du 5 novembre 2001 sur le document unique d'évaluation des risques s'inscrit parfaitement dans les bonnes pratiques de prévention.

La synthèse de cette position institutionnelle de la branche AT/MP a fait l'objet récemment de deux publications de l'INRS : un dépliant « Vers le management de la santé et de la sécurité au travail » (réf. ED 942), et une brochure « De l'évaluation des risques au management de la santé et de la sécurité au travail » (réf. ED 936).

T. Reverdy, Cristo Grenoble

Rappel des débats à propos du projet de norme ISO de système de management de la sécurité

Le concept de « système de management de la qualité, de l'environnement et de la sécurité » a émergé en 1990 ; ce concept s'appuie sur un double déplacement du concept de « système qualité » : un déplacement vers le management (on parle désormais de « système de management »), et vers la sécurité et l'environnement. Du côté de l'administration française, il y a eu à l'époque un vif intérêt pour transposer l'assurance qualité à la

(4) Référence INRS ED 902.

sécurité des installations (Rapport « Combes » publié en 1991). L'inspection des installations classées a tenté à diverses reprises d'intégrer les règles de l'assurance qualité dans les arrêtés d'autorisation de certains sites industriels. Ces tentatives ont suscité une vive opposition de l'Union des industries chimiques (UIC), au nom d'une distinction entre les registres managérial et réglementaire. L'UIC estimait que l'adhésion à la démarche d'assurance qualité devait rester à la libre initiative des dirigeants d'entreprise. Selon l'UIC, l'assurance qualité appartient au registre managérial, et celui-ci était considéré comme incompatible avec l'obligation réglementaire.

En 1996, un projet de norme de management de la sécurité est discuté à l'ISO. Il rencontre une très vive opposition de la délégation française lors d'une réunion à Genève du comité de l'ISO. Cette opposition des différents acteurs français vis-à-vis de la certification de management de la sécurité s'appuie sur des raisons très différentes :

→ du côté des syndicats et de l'État français : il y avait l'attachement à la gestion tri-partite de la sécurité, l'absence de mandat issu des États ou des syndicats vis-à-vis de l'ISO pour élaborer ce texte, le risque de confusion entre certification et réglementation, le risque d'une dérégulation de la sécurité. Il y avait aussi des interrogations, notamment du côté des syndicats, sur l'efficacité de l'assurance qualité, sur les effets de l'assurance qualité sur le contenu du travail (accusée de favoriser un renforcement du taylorisme) ;

→ les industriels (par la voix des syndicats patronaux) ont exprimé plusieurs craintes. Une nouvelle norme de management publiée par l'ISO (pouvant faire l'objet d'une certification volontaire) deviendrait vite incontournable du fait du jeu concurrentiel et du mimétisme. De plus, la norme pourrait exiger une conformité à la réglementation, ce qui est loin d'être toujours possible... Il y avait des interrogations plus globales sur le coût de la démarche qualité et sur son efficacité dans un contexte d'accélération de la diffusion de la certification, en particulier dans les PMI ;

→ les organisations internationales (en particulier le BIT), en revanche, étaient favorables à un référentiel non réglementaire qui pourrait se diffuser grâce aux dynamiques de marché et de concurrence.

Il n'est pas sûr que, si le débat avait lieu maintenant, les positions des acteurs soient toujours les mêmes. Mais les craintes exprimées alors ne sont pas sans fondement. Peut-on mieux y répondre aujourd'hui ?

La diffusion des normes d'assurance qualité, puis des normes de management de l'environnement, est un phénomène suffisamment important pour que les sociologues s'y intéressent. Leurs travaux de recherche apportent quelques éléments de réponse aux interrogations formulées à l'occasion de ce premier débat sur l'opportunité d'une norme de management de la sécurité.

Première question : la mise en place des normes d'assurance de la qualité entraîne-t-elle une certaine efficacité ? Quels sont les effets pervers, quelles sont les limites ?

Les enquêtes conduites par les sociologues démontrent le rôle essentiel de la dynamique d'appropriation de la norme par les entreprises. Les principes fondamentaux de la norme ne sont, en eux-mêmes, ni dangereux, ni miraculeux. Il est possible d'observer des entreprises, bien qu'elles soient toutes certifiées et conformes à la norme, qui ont néanmoins des pratiques de management très différentes, où, par exemple, la formalisation joue des rôles très différents.

L'essentiel n'est pas dans les normes mais dans leur mise en œuvre. L'observation par des sociologues de la mise en œuvre des normes de management de la qualité et de management de l'environnement met en évidence qu'il y a plusieurs éléments essentiels déterminants dans cette dynamique : la visée managériale, les dynamiques d'apprentissage, la négociation des rôles et des responsabilités.

Premier élément essentiel, la visée managériale des dirigeants et des responsables qualité : qu'est-ce qu'ils veulent en faire ? Comment donnent-ils du sens à cette démarche ? La norme est souvent un prétexte pour moderniser l'organisation, pour mobiliser les acteurs de l'entreprise dans la résolution de problèmes récurrents de coordination entre services. Quand le dirigeant donne un sens à la démarche, et que cette signification rejoint les préoccupations des acteurs opérationnels, il mobilise. Cependant, quand on regarde de près le discours des dirigeants ou responsables qualité, on entend souvent un discours sur la qualité « langue de bois », très peu contextualisé, qui mobilise peu.

Deuxième élément essentiel, les dynamiques d'apprentissage qui peuvent se développer à l'occasion de la description des activités de travail et la formalisation des processus, ou de la mise en place des actions préventives et correctives. On a constaté que les participants développaient à cette occasion :

→ une meilleure compréhension des situations de travail et des contraintes qui pèsent sur eux ;

→ une meilleure compréhension des enchaînements des activités, le développement d'une représentation plus systémique de l'activité de travail ;

→ des apprentissages croisés : on apprend les uns des autres, de fonctions ou métiers différents.

Là aussi, les démarches observées montrent quelques limites : on trouve souvent des collectifs de travail trop restreints, une sorte de disjonction entre ceux qui y participent et les autres, qui ne profitent pas de ces apprentissages. On constate aussi une prise en compte souvent superficielle de l'activité de travail et de ses contraintes. Enfin, la recherche des « responsables », que ce soit dans le cas d'un dysfonctionnement, d'un incident,

d'une non conformité, a tendance à restreindre la compréhension des causes organisationnelles et techniques. L'arbre des causes n'est jamais exploré jusqu'au bout. Le remplissage des comptes rendus d'incident est limité par de l'autocensure par peur des jugements.

Enfin, troisième élément essentiel de la démarche : la dynamique de renégociation des règles et des responsabilités. La force de la démarche est de produire de l'accord sur l'identification des problèmes et le choix des solutions, ce qui facilite l'acceptation et la mise en oeuvre.

Là encore, on constate des limites dans la pratique des entreprises. Ce n'est pas parce que les membres d'un groupe de travail sont d'accord sur une règle formelle que tous l'appliqueront. Il y a toujours des difficultés à lever les contraintes qui pèsent sur chaque situation de travail. Il y a le poids des routines comportementales et organisationnelles et la difficulté à en construire de nouvelles. Enfin, un recours trop systématique à la règle formelle, une approche trop « légaliste » de l'organisation, de la part de certains responsables qualité ou environnement, peut aussi conduire les autres salariés à adopter des stratégies défensives et, en conséquence, freiner la communication et limiter les apprentissages des uns des autres.

Pour conclure sur ce point, ces avantages et inconvénients doivent être comparés aux pratiques informelles de régulation au sein des collectifs de travail : il existe des normes comportementales transmises par les collectifs de travail, des savoir-faire véhiculés par les récits d'expériences, par les interactions et les expériences concrètes du travail à plusieurs. Il s'avère que le travail de la formalisation (à l'occasion de la mise en place de l'assurance qualité) peut être complémentaire à ces pratiques. Il est particulièrement utile quand il s'agit de favoriser des dynamiques d'apprentissage entre la production et les autres services, ou quand le collectif traditionnel est fragilisé. Mais il ne peut se substituer totalement aux régulations informelles.

Seconde question : y a-t-il un risque d'affaiblissement des CHSCT, des acteurs syndicaux, dans la gestion de la sécurité et de la santé, de dérégulation ou de transformation des rapports de force entre acteurs de la gestion de la sécurité ?

Répondre à de telles questions est difficile, mais il est possible de se donner quelques repères pour en débattre.

Quand on fait l'histoire du management participatif, on constate que celui-ci s'est souvent développé au détriment des acteurs traditionnels de la relation entre « patrons » et « salariés ». Les groupes d'expression, puis les cercles de qualité, ont court-circuité les représentants syndicaux et agents de maîtrise en organisant

le débat sur les conditions de travail, la qualité, les problèmes de production.

Le management participatif était-il seul en cause ? On ne peut pas négliger un processus plus général de transformation des rôles des délégués syndicaux et des agents de maîtrise, les transformations des formes de militantisme et des formes d'autorité, qui ont eu probablement une influence plus déterminante encore.

Le contenu des exigences de la norme de management de la sécurité pourrait s'intéresser particulièrement à ce point : que les instances représentatives soient renforcées par la mise en place de la norme, que leur rôle soit pleinement respecté (par exemple, dans l'analyse des incidents ou la planification des améliorations...). Le système de management de la sécurité doit être pensé comme une ressource pour les instances représentatives, et non comme un substitut.

Autre crainte exprimée : le risque de dérégulation, par exemple, par un affaiblissement de l'inspection du travail au profit d'auditeurs consultants. Certains pourraient se réjouir de la diffusion d'une certification qui permettrait de ne pas augmenter le nombre d'inspecteurs du travail.

Il ne faut pas se tromper : il s'agit de deux démarches complémentaires mais qui ne peuvent se substituer. La norme ISO ne fixera jamais le niveau d'exigence de sécurité à atteindre. Le management de la sécurité permettra d'optimiser, d'obtenir un bon résultat avec le plus d'intelligence et de satisfaction. Il permettra à l'entreprise de devenir un vrai partenaire. Mais on continuera à avoir besoin des autres textes et d'acteurs sociaux et d'une administration pour les interpréter.

La mise en place de la norme ISO 14 001 est souvent l'occasion pour un dirigeant d'appeler l'inspecteur des installations classées pour lui demander comment il interprète telle ou telle réglementation, ou quelles sont les priorités en matière de mise en conformité... Tout cela en vue de montrer à l'auditeur de certification que sa démarche est crédible. Des auditeurs intervenant pour la certification ISO 14 001 ont également constaté des non-conformités réglementaires préoccupantes, mais ont quand même accordé la certification (la norme n'exige par la conformité). La certification de management de l'environnement a confirmé l'importance de l'action réglementaire. C'est pourquoi la future norme de management de la sécurité (et les règles d'audit de certification associées) doit donner un message clair en faveur d'une conformité réglementaire. Elle peut demander à ce que toute non conformité résiduelle ait été présentée à l'inspecteur du travail et qu'une mise en conformité ait été planifiée avec lui. L'auditeur de certification doit avoir le droit de vérifier lui-même (par un contrôle « par sondage ») la conformité aux réglementations applicables.

P. Baichoo, Bureau international du travail (BIT)

Selon P. Baichoo, le développement des systèmes de gestion pour la SST (SG-SST) a lieu en raison de la libéralisation du commerce et de l'économie, de l'augmentation du nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles, de l'existence de mécanismes « exécution-contrôle » traditionnels inadaptés, d'une approche systémique, d'une normalisation internationale des systèmes de gestion par l'ISO. Il a rappelé qu'un atelier international ISO sur les systèmes de gestion de la SST avait eu lieu en septembre 1996 au Bureau international du travail qui lui paraît être la structure adaptée pour ces échanges (structure tripartite).

Le SG-SST est une méthode systémique pour la gestion des activités SST dans l'organisation. La SST fait partie intégrante du système de valeurs de l'entreprise et permet la réduction des dangers et risques, accidents et maladies. Elle permet également de réduire l'absentéisme, d'obtenir une productivité accrue et une plus grande satisfaction professionnelle.

Le SG-SST est l'expression de l'engagement de l'entreprise en matière de SST et reflète l'intégration des valeurs SST dans les fibres de l'organisation. Il s'agit d'une méthode courte, facile à comprendre et connue de tous. Elle est un point de départ pour le développement. Le BIT a créé un modèle international unique : ILO-OSH 2001 compatible avec les autres systèmes de gestion qui permet une action sur deux niveaux : national et des organisations. Les éléments principaux de ILO-OSH 2001 sont de donner un cadre national pour le SG-SST : politique nationale et adaptation des principes directeurs du BIT aux principes directeurs nationaux, à ceux répondant aux besoins des différentes organisations (ex. PME), aux fonctions et responsabilités des institutions chargées de la mise en œuvre.

Le système de gestion doit prévoir les éléments essentiels suivants : politique, organisation, planification et mise en œuvre, évaluation et action en vue de l'amélioration. L'employeur et la direction doivent définir les responsabilités, obligations et pouvoirs des personnes chargées d'élaborer, de mettre en œuvre les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, d'en garantir l'efficacité et de réaliser les objectifs dans ce domaine. Les compétences requises en matière de sécurité et de santé au travail doivent être définies par l'employeur, et des dispositions doivent être prises et tenues à jour pour veiller à ce que toutes les personnes soient en mesure d'assumer leurs devoirs et responsabilités concernant les aspects de sécurité et de santé au travail. En fonction de la taille et de la nature des activités de l'organisation, une documentation de la gestion de la sécurité et de la santé au travail doit être établie, tenue à jour, communiquée et facilement accessible à tous les membres intéressés de l'organisation (registres de sécurité et de santé au travail par exemple).

En l'absence de tout système de gestion de la sécurité et de la santé au travail, un examen initial doit servir de base à la mise en place de ce système et être effectué par des personnes compétentes en consultation avec les travailleurs et/ou leurs représentants. S'ensuivent la planification, l'élaboration et la mise en œuvre du système, en définissant des objectifs mesurables, en identifiant et appréciant les dangers et risques pour la sécurité et la santé des travailleurs et en déterminant des mesures préventives et de protection (éliminer, maîtriser, réduire les dangers et risques ; le cas échéant, fournir les équipements de protection individuelle appropriés).

Des procédures visant à surveiller, à évaluer et à consigner régulièrement l'efficacité des mesures de sécurité et de protection de la santé au travail doivent être élaborées, mises en place et périodiquement revues. Aux différents niveaux de la structure de gestion, les responsabilités, obligations et pouvoirs de surveillance doivent être définis

D. Genel, Y. Gaudry, Dassault aviation

L'établissement des Essais en vol d'Istres a été pionnier au sein du groupe Dassault Aviation pour la mise en place d'un système de management qualité et sa certification ISO 9001 en 1998. En 2002, le système de management a été étendu par l'intégration de la composante environnementale ISO 14001 certifiée depuis. Engagée depuis 1999, dans une volonté marquée de prise en compte de la sécurité dans les activités quotidiennes (formations de personnels à la sécurité, aménagements de postes de travail, mise en place d'un ingénieur sécurité, etc.), la direction d'établissement a souhaité en 2003 structurer ces actions au travers d'un système de management santé et sécurité au travail cohérent et intégré au système en place qualité/environnement.

Pourquoi un SMS ou SMSST ?

Par une approche structurante, le système de management santé et sécurité au travail (SMSST) positionne les différents outils, existants ou non, au sein d'une démarche logique d'amélioration continue. Les différentes étapes, de définition d'une politique, d'objectifs à atteindre, d'affectation des moyens nécessaires, de mise en place d'une planification des actions, de leur mise en œuvre, de contrôle et mesures associées, d'actions correctives et de revue de fonctionnement, permettent une meilleure maîtrise de la dynamique du système. Dans cette démarche, les gains d'efficacité les plus importants obtenus concernent la connaissance des risques, leur maîtrise, la coordination des actions et la réactivité.

Pourquoi un SMSST intégré dans le système de management existant ?

L'intégration de la composante santé et sécurité au travail dans le système de management existant a permis une mise en place simplifiée du système en

bénéficiant des outils structurant existants (outils d'analyse des risques, de veille réglementaire, de communication, de maîtrise documentaire, de surveillance et d'audits, de traitement des actions correctives...), de l'organisation en place et de l'expérience acquise lors des phases qualité (SMQ) et environnement (SME). Cette approche a également favorisé la promotion, la compréhension et l'appropriation du système par les différentes strates de l'entreprise familière avec le système qualité/environnement existant.

Pourquoi le choix OHSAS 18001 ?

Les guides et référentiels proposés pour la mise en place d'un système de management sécurité sont nombreux et variés, généraux ou spécialisés par domaine d'activité. Le choix OHSAS 18 001 en tant que guide s'est rapidement imposé comme suite logique de l'ISO 14 001. Les deux référentiels, qui présentent une structuration du système identique et une forte similitude de contenu, favorisent une approche cohérente, facilitent le partage des outils, induisant par là même une réduction des coûts de mise en place. Bien que n'ayant pas actuellement d'objectif de certification santé et sécurité au travail, le cohérence du système OHSAS 18001 fait partie intégrante du système de management global, renforce la crédibilité des solutions et outils retenus, dont une partie est déjà certifiée au travers des composantes ISO 14001 et ISO 9 001. La certification éventuelle du système suivant une norme future de type ISO 18 001 n'en serait que facilitée.

La rencontre d'une politique de prévention et du MASE (Manuel d'assurance sécurité des entreprises)

V. Lombard et S. Thomas, SITA Sud

La communication a débuté par une présentation générale de SITA Sud agence Alpes méditerranée qui est rattachée à SITA France du groupe Suez. Les activités de l'agence regroupent un certain nombre de métiers de la déchet : collecte des ordures ménagères, collecte sélective, collecte de déchets industriels banals et dangereux, collecte de déchets d'activités de soins, exploitation de déchetterie, de centre de tri et de transfert et traitement des déchets. Il s'agit d'un environnement de travail particulier : pas de partenariat sécurité avec le client ou rares exceptions, gestion autonome de la sécurité (absence de plan de prévention, de protocole de sécurité, de procédures sites, pas de cadre comme ceux définis dans les usines pétrochimiques de la région), travailleurs isolés.

Des évolutions dans le métier de déchet ont cependant pu être notées : valorisation du métier avec plus grande technicité, méthodes de travail, exigences réglementaires évolutives (transport, environnement,

Code du travail). Il existait en effet un « historique comportemental » avec des habitudes, des pratiques usuelles et des mentalités qui devaient évoluer. L'objectif de ces changements est d'industrialiser les métiers de collecte et de traitement des déchets.

La politique EQS (environnement qualité sécurité)

Il s'agit d'une politique incontournable du groupe qui passe par la prévention des accidents (défi sécurité...). Il existe une liberté au niveau des politiques des filiales régionales qui doivent cependant suivre les orientations nationales. Il doit y avoir une appropriation par les centres d'exploitation de la politique impulsée au niveau national.

Système de management intégré (SMI) SITA Sud

Le système de management intégré a été développé en 2002. Il s'agit d'un outil qui devait permettre de respecter l'engagement de SITA Sud de progresser dans le domaine EQS. Le 1^{er} objectif du EQS/SMI est le respect de la réglementation, le 2^e objectif est d'entrer dans une démarche d'amélioration continue. Le MASE est un outil choisi pour mesurer l'efficacité du système avec un enjeu économique régional.

Management de la sécurité à l'échelle de l'agence

Les acteurs sont un coordinateur sécurité au siège qui suit les aspects réglementaires, la mise en conformité du matériel et des équipements, et les aspects méthodologiques, formation sécurité, règles à respecter (heures de travail, consignes sécurité). Des coordinateurs sécurité en agence interviennent également sur les aspects de prévention générale.

La méthodologie utilisée a permis l'implication du personnel avec des réunions d'exploitation, causeries, mise en place de systèmes de remontée d'informations (feuilles de tournées, cahier d'anomalies, questionnaire de satisfaction des salariés...). Les situations dangereuses ont été analysées et une évaluation des risques a été faite en partenariat avec le personnel terrain (tournée, groupes de travail). Un tutorat a été mis en place pour les nouveaux embauchés et intérimaires.

La coordination de la sécurité dans une entreprise de Marseille

J.P. Lieutaud et G. Bonomo, Société des eaux de Marseille

Les intervenants ont débuté par un bref historique. En 1941, la municipalité de Marseille prend connaissance des études réalisées depuis 1934 par la Seem (Société d'études des eaux de Marseille), et se

décide à confier la gestion de l'eau à une société extérieure. En 1942, la Seem devient la Sem (Société des eaux de Marseille). Actuellement la Société des eaux de Marseille compte 2 653 collaborateurs avec 410,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2004. La société est présente dans plus de 200 communes en France dont 80 en Provence. Ses activités recouvrent l'assainissement de l'eau dans le respect de l'environnement et des services. Implantée dans les départements limitrophes (Alpes de Haute-Provence, Var, Vaucluse) et 33 départements en France, elle possède également 3 filiales en Algérie, Tunisie et Maroc et 2 bureaux de représentation sur le continent américain. Dans ce cadre, la démarche qualité est une ambition et une exigence.

La certification ISO 9001 a été obtenue pour l'ensemble des activités liées à la délégation et service public :

- eau potable : adduction, production et distribution ;
- assainissement : collecte des eaux usées et leur traitement au sein des stations d'épuration ;
- ensemble des services aux clients : accueil téléphonique avec « La Passerelle » et les activités de travaux publics.

La certification MASE (manuel d'assurance sécurité des entreprises) a été obtenue pour l'agence Étang Côte Bleue et la division Maintenance et renouvellement des équipements.

La certification de management environnemental ISO 14 001 (2001) a été obtenue pour l'unité collective des effluents industriels de Rousset-sur-Arc exploitée en partenariat avec Otv.

Les principales activités du Groupe sont :

- pour l'eau potable : adduction, production et distribution ;
- pour les eaux usées : collecte et traitement ;
- pour les déchets : collecte, transfert, gestion de déchetteries et de centres de tri ;
- pour la valorisation des déchets : production d'énergie et de compost à partir de boues d'épuration ;
- pour le confort urbain : nettoyage de voirie, traitements de tags et graffitis.

Ce savoir-faire est reconnu dans les secteurs de l'eau et de l'environnement et cette expérience est mise au service des collectivités, des entreprises et des professionnels.

Le pôle Eau regroupe 850 collaborateurs présents dans plus de 60 communes en Provence. Il y a 255 000 abonnés et 1 352 000 habitants desservis. Les cinq agences sont localisées à Marseille, Aix, La Ciotat, Lambesc et Vitrolles. Il y a plus de 650 installations (stations de filtration d'eau, station de pompage, réservoirs, stations d'épuration, stations de relevage...).

Les intervenants ont ensuite répondu aux trois questions suivantes concernant le management de la santé et de la sécurité au travail :

- Pour quels motifs se sont-ils engagés dans cette démarche ?

- Comment ?
- Quels sont à terme les résultats escomptés ?

Mettre en gestion la santé-sécurité : enjeux, difficultés et pistes de réflexion

M. Favaro, INRS

Le développement des systèmes de management de la sécurité (SMS) contribue à positionner résolument l'action de prévention en entreprise dans une perspective gestionnaire. Cette situation justifie de discuter des enjeux futurs, des difficultés actuellement observables et des formes d'action institutionnelle d'accompagnement de ces nouveaux outils.

Trois niveaux d'enjeux sont discutés : la couverture sectorielle des SMS, leurs capacités d'actions sur les divers facteurs de risque rencontrés dans les entreprises et les perspectives d'évolution des compétences des préventeurs engagés dans ces pratiques gestionnaires de la prévention.

Les difficultés concernent la position fortement prescriptive et normative des SMS, leur faiblesse conceptuelle ainsi que la question de l'emprise commerciale sur ces dispositifs fortement médiatisés dans les milieux du management.

L'action institutionnelle en cours consiste en :

- la production de documents d'information et d'analyse ;
- la mise en place d'un dispositif d'observation en entreprises ;
- la conception de programmes pédagogiques dédiés.

L'usage des référentiels de gestion de la SST : retours d'une étude nationale

E. Draï, INRS

L'émergence depuis une dizaine d'années en entreprise, d'une véritable gestion de la santé-sécurité, standardisée par des référentiels normatifs, suscite des questions sur l'intérêt de ces démarches pour la prévention des risques professionnels. Ce mouvement a appelé un travail d'étude approfondie en entreprises dont cette présentation constitue une première restitution.

L'étude présentée ici montre d'abord que le succès des démarches de management SST n'est pas systématique et ne tient pas au choix d'un référentiel particulier. L'efficacité des systèmes de management tient surtout au travail d'intégration de la prévention au sein de l'entreprise à l'occasion de la mise en place de ces référentiels de gestion. Cette intégration ressort d'une démarche d'organisation du travail toujours spécifique à l'entreprise. Néanmoins des problèmes communs et des conditions de réussite ont été repérés. Ces va-

riables, si elles dépendent des contextes d'entreprises, semblent influencées par quatre modèles de démarches d'organisation qui sont apparus de façon récurrente dans les observations.

Les quatre modèles types observés « en cascade », « innovateur », « appliqué », « idéologique », ont été présentés du point de vue de leurs caractéristiques, de leurs effets et des conditions de gestion nécessaires pour favoriser une prise en charge durable de la prévention des risques professionnels. Ces démarches orientent en effet de manière décisive les conditions d'implantation des systèmes de management et leur portée. Cette analyse avec sa typologie procure un point de vue argumenté sur les référentiels de gestion des risques professionnels et des propositions d'accompagnement pour les préventeurs engagés dans ces démarches de management de la santé-sécurité.

Conclusions

F. Gambelli, président de la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CATMP), s'exprimant également au titre de l'UIMM (Union des industries et métiers de la métallurgie)

La CATMP n'a pas pris parti officiellement pour ou contre une normalisation des systèmes de management de la sécurité. Toutefois, les principes de prévention qui ont été adoptés ont un regard tout de même critique sur ce mouvement. Normaliser le management de la sécurité, les partenaires sociaux ont déjà dit « non » une première fois. À Luxembourg, États, syndicats et patronat ont dit « non », ou, pour être plus précis, ils ont dit « oui » à la normalisation pour fixer les méthodes de mesure, « oui » à la normalisation pour fixer la conception des produits, mais « non » à la normalisation pour fixer le contenu des obligations sociales des employeurs. La raison est trop complexe pour être expliquée dans les détails, mais fondamentalement, c'est l'articulation de la normalisation et de la réglementation qui est en jeu et le rôle de l'État vis-à-vis de ces organismes. En tout état de cause, le dialogue social doit rester dans un contexte bipartite ou tripartite. Bien que la normalisation ne soit pas le lieu du dialogue social, la norme « excellence commerciale » comprend une classification des commerciaux. Or, la classification relève de la convention collective. La normalisation tend à absorber, comme d'autres domaines, le domaine social et c'est pour ces raisons d'ordre politique qu'il est dit « non » à la normalisation.

Le management de la sécurité peut avoir son utilité mais aussi des limites. Ces limites, ce sont la sé-

curité « paperasse », la fascination de la procédure, la fascination du rite et l'esprit d'abstraction, cher aux qualitatifs qui ont l'expérience de l'ISO 9 000, mais qui ne saisit pas le fond des choses. Or, le fond des choses, c'est non seulement la personne au travail, mais c'est aussi la réglementation qui, somme toute, est la grande oubliée. Les obligations légales du chef d'entreprise sont une obligation de résultats, complétée par une kyrielle d'obligations de moyens. Le management de la sécurité et les systèmes font partie de sa panoplie d'outils. C'est cela le management de la sécurité. Que cela devienne un outil étatique, certains y pensent déjà, les Suédois l'ont fait. Dans le champ du ministère de l'Industrie, l'ISO 9000 a été rendu obligatoire en matière de conception des produits. Il n'y a pas que des réussites : des fabricants qui, ne supportant plus les coûts de certification, ont transféré des solutions de sécurité vers le financement du certificateur, le grand business de la certification a éclaté dans les années 1990.

Il y a un continuum entre l'État, les organismes de normalisation et de certification, continuum des carrières des dirigeants de ces organismes, mais continuum aussi dans les politiques, externalisation des fonctions de contrôle, débudgétisation, voire même démultiplication aussi du pouvoir de l'État. En effet, si c'est une externalisation des services de contrôle, c'est aussi une démultiplication où la dynamique étatique est confortée par la dynamique commerciale de l'organisme. Les organismes agréés, les organismes normalisateurs, les organismes d'inspection ne sont pas des inspecteurs du travail. Il faut que l'État dise si oui ou non, il veut franchir le pas et les substituer. Pour le moment, le droit administratif doit être protégé. Donc le système de management de la sécurité est un outil privé. Il y a eu beaucoup d'échecs en matière de conception des produits. Par ailleurs, il y a eu le grand « non » sacrilège, en juin 2000, rejet de la norme mondiale, de la norme ISO. Les organismes de normalisation reviennent en permanence sur ce « non », de manière plus ou moins habile. Aujourd'hui, la sécurité est noyée dans la responsabilité sociétale et environnementale et c'est une grande inquiétude.

Les systèmes de management de la sécurité (SMS) ont une viabilité dans des domaines dédiés et précis. Le système CEFRI qui a été monté en matière de management de la dosimétrie des salariés exposés aux rayonnements ionisants est un exemple de SMS précis, qui se laisse bien mettre en procédure. Les SMS « intervenants extérieurs », MASE ou autres, sont des SMS dédiés. L'idéal est tout de même d'avoir des SMS portés par les partenaires sociaux. La Chimie en a fait un et la Métallurgie s'y est ralliée. C'est le DT 78. C'est un système de management de la sécurité qui produit des effets concrets. Ce SMS est porté par deux accords sociaux et c'est une voie importante parce que la branche

est impliquée, le SMS « colle » au métier et fait l'objet d'un consensus minimal au niveau d'un acte collectif formel. Donc, cadrage par les partenaires sociaux, cadrage juridique, système de management de la sécurité, délégation de pouvoirs, c'est une vraie question. Avec ces organigrammes complexes, la doctrine de la délégation de pouvoirs, en droit français, possède des critères bien précis mais : « *est-ce que le SMS est bâti sur cette logique* » ? Bien souvent, non, mais l'apparence pourrait faire croire à une coïncidence et le juge peut se fier aux apparences. Donc, il y a là une vraie réflexion sur « délégation de pouvoirs et architecture de SMS ». Dans la relation donneur d'ordres-sous-traitant notamment, il y a eu d'énormes dérives de la qualité des relations commerciales depuis 10 ans, la multiplication des pratiques abusives donc la dégradation forte des relations commerciales.

Il n'est pas acceptable d'avoir une politique « pour la galerie » appelée responsabilité sociétale, développement durable, etc. et de « casser » les marchés pour des entreprises moins-disantes, y compris sur le plan de la sécurité. Les entreprises extérieures qui font l'effort

de se couler dans les systèmes de management de la sécurité ne savent plus sur quel pied danser et il y a un appel à la profession et à la constitution de solidarité professionnelle pour que les règles du jeu soient respectées. C'est-à-dire « oui » à l'augmentation du niveau de sécurité des sous-traitants, mais égalité de traitement de tous les sous-traitants quelle que soit l'origine géographique ou professionnelle de l'intervenant. C'est un pas qu'il va falloir franchir dans un contexte de loyauté des transactions et de cohérence des politiques d'achat.

Les partenaires sociaux se sont dotés d'outils. La CNAMTS, les CRAM, l'INRS sont des outils paritaires et les CRAM ont leur mot à dire dans les systèmes de management. De leur côté, dans certaines branches, les partenaires sociaux ont essayé de s'approprier cet outil. La Commission des accidents du travail n'a pas à délibérer là-dessus, les choses ne sont pas complètement mûres et de manière à peu près consensuelle il y a eu un « non » à la normalisation. Il y a des besoins d'harmonisation, peut-être d'harmonisation par branches, et la réflexion doit se poursuivre...

Les prochains thèmes des *INRS Actualités en Prévention 2006* qui se tiendront à Bordeaux sont :

- « **Métiers de bouche, Restauration, Hôtellerie** », 16 mai
- « **Solvants** » et « **Travaux en hauteur** », 17 mai