

Dossier

PETITES ENTREPRISES: QUELLES SOLUTIONS POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES?

❶ Construire une démarche de prévention adaptée

P. 22

❷ Évaluer les risques professionnels dans les TPE: les atouts du numérique

P. 27

❸ MAVImplant, une aide à la conception des lieux de travail pour les TPE

P. 33

❹ Outil d'aide à l'évaluation des RPS: retours d'expérience dans le secteur sanitaire et social

P. 36

❺ Un exemple de démarche adaptée au transport routier de marchandises

P. 38

98% des entreprises relevant du régime général de la Sécurité sociale emploient moins de 50 salariés. Si la prévention des risques ne leur apparaît pas comme une priorité, les statistiques sont pourtant implacables: dans de nombreux secteurs d'activité, la majorité des accidents du travail se produit dans ces petites entreprises. Comment les sensibiliser et les inciter à prévenir les risques au travail? Par la mise en œuvre de démarches adaptées, l'utilisation d'outils innovants répondant à leurs besoins et l'accompagnement par des acteurs de terrain. Ce dossier propose un tour d'horizon des expériences en cours et des outils à disposition des TPE.

SMALL BUSINESSES: WHAT SOLUTIONS FOR RISK PREVENTION? 98% of firms coming under the French general social security scheme employ fewer than 50 employees. Although they do not see risk prevention as a priority, the statistics are indisputable: in many sectors of activity, the majority of occupational accidents occur in such small businesses. How can we raise their awareness and encourage them to prevent occupational risks? By implementing appropriate approaches, using innovative tools that meet their needs, and by having field players accompany them. This file proposes a panorama of experiments in progress and of tools available to very small enterprises.

CONSTRUIRE UNE DÉMARCHÉ DE PRÉVENTION ADAPTÉE

Les petites entreprises ne sont pas des entreprises comme les autres – surtout lorsqu’il s’agit de les inciter à faire de la prévention. Manque de temps, de compétences ou d’intérêt: les freins sont multiples. Pourtant, le nombre élevé d’accidents dans cette catégorie impose de construire une démarche de prévention structurée, tenant compte de leurs caractéristiques, de leurs forces et de leurs faiblesses.

PATRICK LAINE
INRS,
Direction déléguée du centre de Paris

L’amélioration de la santé et la sécurité au travail dans les petites entreprises est un sujet récurrent depuis trois décennies. L’absence de solutions adaptées à cette catégorie en est probablement la cause. Aujourd’hui, les institutionnels de la prévention souhaitent mieux toucher les petites entreprises, comme en témoigne l’axe dédié à cette catégorie d’entreprises inscrit dans le Plan santé au travail II ainsi que dans la Convention d’objectifs et de gestion de la branche accidents du travail et maladies professionnelles de la Sécurité sociale.

Les spécificités à prendre en compte concernant les petites entreprises tiennent à leur nombre très élevé, à l’absence de compétences internes et à leur faible préoccupation sur les sujets de prévention des risques professionnels. Comment les mobiliser sur ce sujet? En leur proposant des démarches de prévention adaptées à leurs spécificités. Cet article présente les éléments préconisés pour construire de telles démarches.

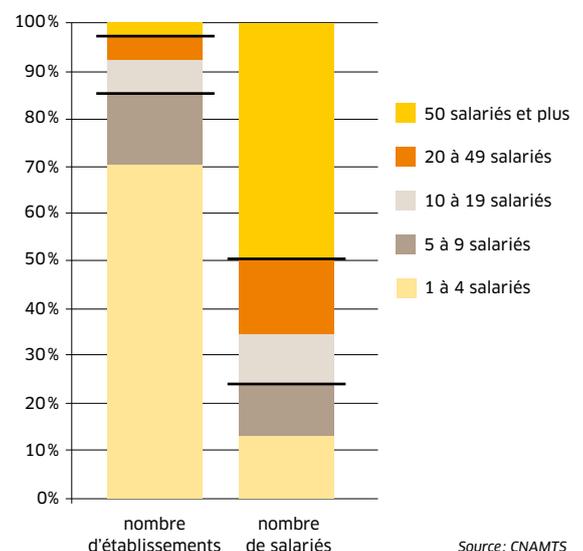
En France, les très petites entreprises (TPE) désignent les entreprises de moins de 20 salariés; les petites et moyennes entreprises (PME) celles de 20 à 249 salariés. Ces catégories, basées sur des critères juridiques, ont été modifiées en 2008 pour uniformiser les critères d’analyse statistique et économique. Avec ces nouveaux critères, la micro-entreprise remplace la TPE: elle est définie par un effectif salarié inférieur à dix et un chiffre d’affaires annuel ou bilan n’excédant pas deux millions d’euros.

Lorsque l’on s’intéresse à la santé et la sécurité des salariés, le critère de l’effectif est suffisant en première analyse. Les seuils de 20 et 50 salariés sont des repères permettant de regrouper des situations homogènes d’organisation des entreprises en matière de prévention. À noter que le seuil de 50 salariés, qui correspond à l’obligation de création du CHSCT, est également un seuil à partir duquel une démarche de prévention s’organise dans l’entreprise. Dans la suite de cet article, nous utiliserons le terme de petites entreprises pour

désigner les entreprises de moins de 50 salariés. La répartition des entreprises ou des établissements en fonction de leur effectif salarié est une donnée clé pour aborder la question de la prévention dans les petites entreprises. Elle montre une proportion massive de petites entreprises. Les établissements de moins de 20 salariés représentent 92% de l’ensemble des établissements, ceux de moins de 50 salariés dépassent les 98%.

Cette répartition concerne l’ensemble des secteurs d’activité relevant du régime général de la Sécurité sociale, mais varie de manière importante en fonction de l’activité. Elle est basée sur les 1,8 millions d’entreprises en France qui ont au moins un salarié. Elle exclut donc les 2,7 millions d’entreprises, dont un million d’auto-entrepreneurs, qui n’ont pas de salarié.

Cette catégorie se caractérise par un chef d’entreprise exerçant la même activité que ses salariés. Il a donc une bonne connaissance de l’activité et des risques associés, en particulier lorsque le risque est source d’accident du travail. En revanche, le chef d’entreprise ne fait pas toujours le lien entre



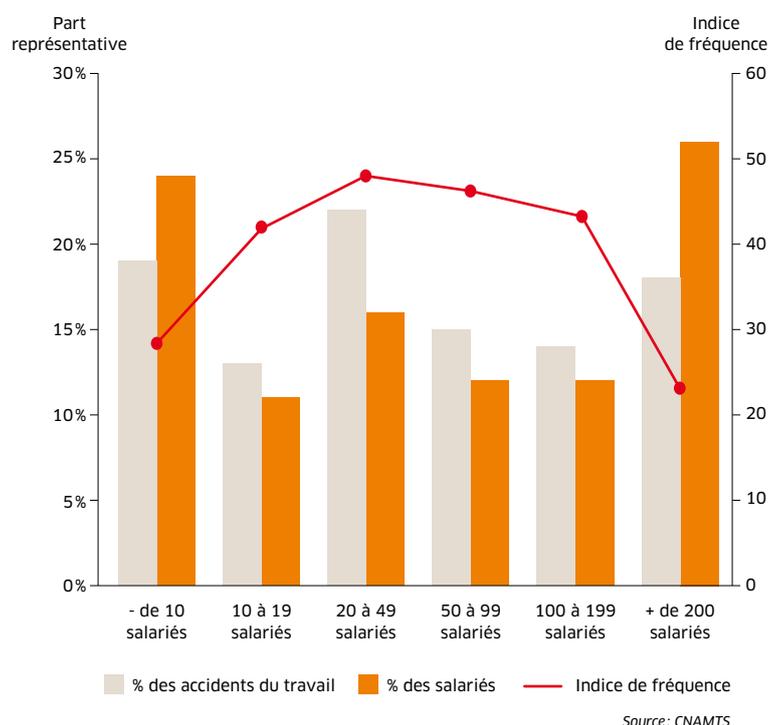
↑ FIGURE 1 Répartition du nombre d'établissements et du nombre de salariés en fonction de la taille de l'entreprise (données CNAMTS-DRP 2012)

la maladie et l'activité professionnelle, notamment dans le cas des cancers professionnels: le lien possible entre le travail et la maladie est souvent nié [2].

Si la survenance d'un accident dans l'entreprise peut déclencher une prise de conscience des risques, il faut cependant garder à l'esprit qu'en moyenne, pour une entreprise de trois salariés, un accident ne se produit qu'une fois tous les 12 ans.

Le faible nombre de représentants du personnel dans ces entreprises ne facilite pas l'implication des salariés dans la prévention des risques professionnels. Face à ce constat, le Code du travail a récem-

d'accidents sur le nombre de salariés est faible. Mais, si l'on regarde la répartition des accidents en nombre, un faible indice de fréquence peut correspondre à un nombre important d'accidents. Ce résultat se vérifie dans de nombreuses professions constituées majoritairement par des petites entreprises, par exemple les travaux de maçonnerie et de gros œuvre (code risque 452VD), les restaurants et cafés-restaurants (553AB)... La réparation automobile (Code risque 502 ZF) est un exemple caractéristique. Dans ce secteur, 88% des salariés³ travaillent dans une TPE (- 20 salariés). La Figure 3 montre que ces entreprises cumulent 82% des accidents du travail (total des deux premières colonnes grises). Bien que l'indice de fréquence soit plus faible dans les TPE de ce secteur, la majorité des accidents se produit dans ces entreprises. *A contrario*, les entreprises de 50 à 99 salariés, dont l'IF est le plus élevé, ne représentent que 3% des accidents.



↑ FIGURE 2 Répartition des accidents du travail et des effectifs salariés par taille d'établissement (en 2011) et indices de fréquence par tranches d'effectif (données 2010).

ment instauré une fonction de « référent sécurité » dans les entreprises, en charge des activités de protection et de prévention des risques professionnels (article L.4644-1). En matière d'accidentologie, la situation des petites entreprises peut s'apprécier au regard des indices de fréquence et de gravité des accidents. Ces indicateurs évoluent en fonction de la taille des entreprises. L'analyse du nombre d'accidents en fonction de la taille est également une donnée importante, qui apporte un éclairage différent sur l'occurrence des accidents.

L'indice de fréquence (IF)² suit une courbe singulière: il varie en fonction de la taille des établissements, avec un maximum pour les entreprises autour de 50 salariés et un minimum pour les grandes entreprises (+ 200 salariés) et les petites entreprises (- 10 salariés). Il convient d'être prudent sur l'interprétation de cet indice, qui compare le nombre d'accidents rapporté au nombre de salariés. Un indice faible signifie que le rapport du nombre

Des marges de progression

La mise en œuvre effective de la prévention dans l'entreprise se traduit soit par l'existence d'un système de gestion de la santé et de la sécurité soit par un plan d'action (aménagement de poste de travail ou d'équipement, formation, changement d'organisation...). Selon l'étude de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), menée en 2013 [1], elle est rarement effective dans les petites entreprises. Des marges de progression sont possibles si les démarches de prévention tiennent compte des constats relevés dans l'enquête ESENER 2009 [3], qui sont par ordre d'importance: la perception que l'activité ne comporte pas de risques, le manque de compétences, le manque de temps, l'absence d'intérêt et, dans une moindre mesure, le manque de ressources financières. Ces éléments ressortent également de l'enquête LH2 [4] qui met en évidence que la prévention est reléguée derrière d'autres préoccupations plus immédiates liées à la pérennité de l'activité (financement, développement commercial...). À cela s'ajoute le manque de lien entre les petites entreprises et les organismes de prévention. Malgré les efforts des caisses de sécurité sociale - 15 à 20% de leurs interventions directes concernent les entreprises de moins de 10 salariés -, leurs actions directes ne couvrent que moins de 1% de ces entreprises [5].

Une caractéristique importante de la petite entreprise réside dans son organisation: une centralisation de la gestion autour du dirigeant, une grande polyvalence des salariés et l'absence de fonctions supports orientées santé et sécurité (ressources humaines, juridique, qualité...). La prévention, sujet complexe puisque nécessitant des connaissances d'ordre réglementaires, techniques et sanitaires, est difficile à appréhender pour la petite entreprise car



elle souffre d'un manque de compétences internes dans ces domaines lui permettant de s'approprier les messages de prévention souvent très conceptuels. Il en résulte, le plus souvent, une absence d'organisation et de planification de la prévention [6]. En contrepartie, la centralisation de la gestion autour du dirigeant peut être un atout pour entraîner toute l'entreprise dans une démarche de prévention. Enfin, la petite entreprise exprime peu de besoins en termes de prévention, si ce n'est sur un appui ou des outils opérationnels permettant de se conformer aux obligations réglementaires. Ces éléments nous conduisent à mettre en avant un certain nombre de principes qui contribuent au succès des démarches de prévention: la néces-

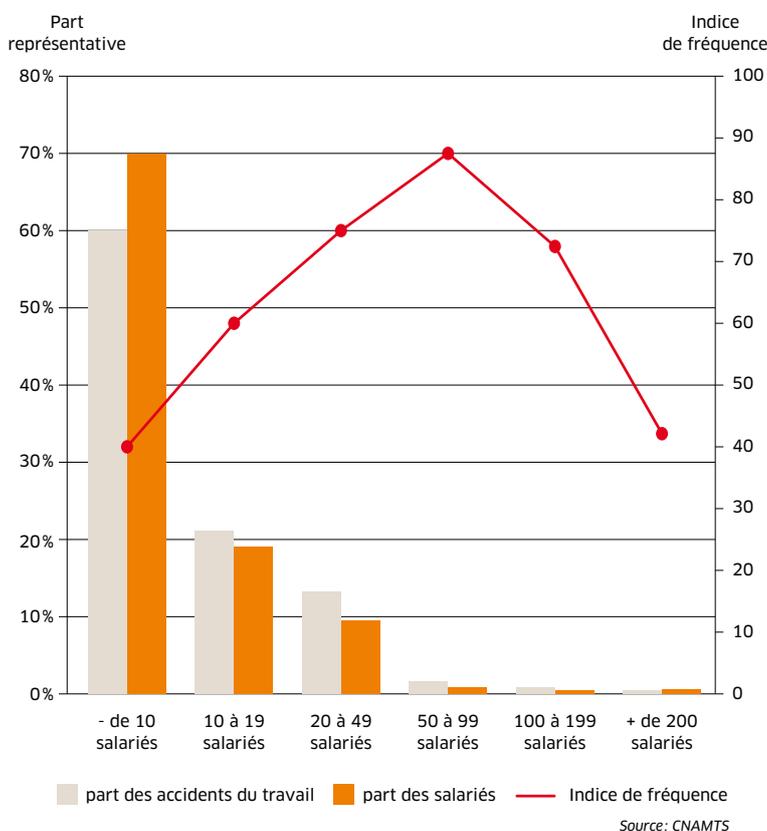
troduire des mesures de prévention adaptées à la situation.

Des freins à prendre en compte

Les démarches à destination des petites entreprises doivent prendre en compte les freins évoqués plus haut: une faible compétence en matière de prévention, l'absence de spécialiste et des préoccupations immédiates éloignées de la prévention. La mise en place d'un volet « accompagnement de l'entreprise », qui permet de passer de l'intention de faire à l'action, peut inciter l'entreprise à s'intéresser à la prévention. L'accompagnement individuel des entreprises n'est pas envisageable par les institutionnels de la prévention, il faut donc recourir à un accompagnement collectif ou s'associer à d'autres partenaires de l'entreprise en élargissant leur périmètre d'action. Cet accompagnement peut consister en des réunions d'information dans une région, des sessions de formation, un service d'assistance téléphonique, etc. Dans ce cas, il peut être réduit au minimum et se concentrer sur les objectifs et les étapes de la démarche, en fixant des échéances permettant de mettre l'entreprise dans une dynamique d'action. Pour minimiser les ressources consacrées à cet accompagnement, il faut que la démarche favorise l'autonomie de l'entreprise dans ses actions. Les outils informatiques peuvent y aider (Cf. article « MAVImplant, une aide à la conception des lieux de travail pour les TPE » page 33).

Le partenariat est nécessaire à la mise en œuvre des démarches à destination des petites entreprises, notamment en raison du nombre important d'entreprises. Elle permet de démultiplier l'action vers un plus grand nombre d'entreprises. Le choix du partenaire dépend de l'objectif poursuivi: outre la démultiplication, certains partenaires peuvent également apporter une crédibilité à l'action. Le choix s'opère dans les catégories suivantes:

- les partenaires « métiers »: organisations ou associations professionnelles, centres techniques ou pôles d'innovation sont des acteurs pertinents pour la conception et le déploiement des démarches de prévention. Leur capacité à mobiliser les entreprises et leur crédibilité au regard des entreprises sont leurs principaux atouts. Leur connaissance du métier est également un gage de réussite dans la prise en compte du besoin et l'adaptation de la démarche aux spécificités de chaque métier;
- les partenaires institutionnels: services interentreprises de santé au travail (SIST), Carsat/CRAM/CGSS, Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte), Régime social des indépendants (RSI) sont des relais de démultiplication de la démarche et d'accompagnement des entreprises;
- les partenaires sociaux contribuent à la crédibilité



↑ FIGURE 3
Répartition des accidents du travail en fonction de l'effectif pour la réparation automobile (source CNAMTS 2012)

sité d'une approche « métier », un accompagnement des petites entreprises et la mise en place de partenariats.

Les programmes de prévention, qui s'appuient principalement sur des compétences techniques, abordent souvent la prévention par le risque. Cette approche retient peu l'attention des petites entreprises car, d'une part, celles-ci ne décomposent pas leur activité en risques et, d'autre part, elles ne trouvent pas toujours dans ces démarches d'éléments opérationnels propres à leur activité. En abordant la prévention par le biais du métier, la petite entreprise devient plus réceptive aux messages de prévention qui concernent directement son activité. Cette approche permet également d'in-

des démarches et sont des relais d'information et de promotion;

- les partenaires socio-économiques (chambres de commerce et d'industrie, chambres de métier et de l'artisanat) sont en mesure de démultiplier les actions et d'accompagner. Ils sont implantés régionalement et sont en capacité de mobiliser les entreprises ou d'identifier tous les projets de reprise, de développement ou d'implantation;
- d'autres relais non préventeurs mais proches des entreprises, comme les assureurs et experts comptables, les centres de formation d'apprentis (CFA) et les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), sont également des partenaires potentiels auxquels les entreprises s'adressent facilement sur d'autres sujets que les risques professionnels. Ceux-ci peuvent jouer un rôle de sensibilisation ou de mobilisation des entreprises et également un rôle prescriptif des démarches, lorsque celles-ci ont été conçues dans un mode d'utilisation autonome;
- En fonction des secteurs d'activité, les donneurs d'ordre peuvent contribuer à la prise en compte d'exigences en santé et sécurité, de même que les fournisseurs en matériaux ou produits sont en capacité d'orienter les entreprises vers des produits plus sûrs.

La complexité des démarches de prévention pour les petites entreprises, en termes de partenaires, ressources, durée... exige une gestion rigoureuse.

La construction d'une démarche comprend six étapes (Cf. Encadré 1) et peut s'appliquer quelle que soit la cible. Dans le cas des petites entreprises, il est important de bien identifier leurs besoins et de s'appuyer sur ceux-ci pour la construction d'une offre adaptée.

Ces étapes doivent se succéder dans l'ordre indiqué. Les interactions étant fréquentes entre plusieurs étapes, il est possible de revenir à plusieurs reprises sur une étape. Démarrer un projet par la construction de l'offre de prévention, sans connaître la cible et ses besoins, présente le risque d'être inadapté au public visé ou en profond décalage avec le besoin.

Une démarche adaptée aux besoins

Dans un premier temps, il s'agit de mieux connaître celle-ci, notamment à travers le nombre d'entreprises concernées, le nombre de salariés, les indicateurs de sinistralité, la structuration de la profession, les filières de formation, les techniques mises en œuvre... Les données statistiques de la CNAMTS, par code risque ou code APE, donnent une représentation de la sinistralité de chaque métier.

L'étape suivante consiste à rechercher les besoins de la cible qui sont, dans un premier temps, envisagés de façon très large: la productivité, la rentabilité, la conformité réglementaire, l'information... Cette étape peut se faire à l'aide d'outils empruntés aux

techniques du marketing (enquête téléphonique, questionnaire en ligne, étude flash...). Les besoins peuvent s'exprimer de différentes manières (besoin d'information, de formation, d'accompagnement...) et varier considérablement en fonction de la taille de l'entreprise et de son activité, de son histoire, des actions déjà engagées... La nature du besoin variera en fonction de l'appropriation de la prévention dans l'entreprise et de ses ressources sur ce sujet.

La troisième étape consiste à segmenter la cible: chaque segment est un groupe d'entreprises ayant des caractéristiques communes et des besoins similaires. C'est sur cette cible homogène (segment) que portera ensuite la réflexion sur l'offre en prévention. La conception proprement dite de l'offre de préven-

ENCADRÉ 1

LES SIX ÉTAPES DE LA CONSTRUCTION D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION

1. Connaître la cible de l'action
2. Comprendre les besoins
3. Ajuster le ciblage
4. Construire une offre
5. Déployer les actions et communiquer
6. Evaluer les objectifs et les actions

tion comprend les actions à destination de la cible et doit être cohérente avec les étapes précédentes. C'est une opération complexe et parfois coûteuse en ressources. Elle nécessite de formuler clairement un objectif stratégique (ou une finalité), qui se déclinera ensuite en un ou plusieurs objectifs opérationnels. Ces objectifs doivent être formulés tels que perçus par l'entreprise pour que les indicateurs d'évaluation de l'action permettent la mesure de l'évolution de l'entreprise en matière de prévention. Les objectifs des démarches en prévention sont de trois natures:

1. faire connaître, pour interpeller ou sensibiliser une cible « massive ». Il s'agit de révéler un besoin par une prise de conscience en interpellant ou en sensibilisant la cible;
2. faire adhérer ou rendre attractif, permet de rendre le besoin révélé prioritaire. L'utilisation d'arguments sur les gains, les preuves ou stimuler la préférence par le témoignage servent cet objectif;
3. faire agir les cibles qui ont un besoin révélé et prioritaire.

Pour les petites entreprises, il convient de privilégier, dans un premier temps, les démarches de prévention facilement atteignables, dont elles peuvent voir les effets rapidement, afin de ne pas les décourager. Par exemple, la mise en œuvre d'équi-



pements de protection collective (ou individuelle) est un moyen de motiver les TPE à investir dans la prévention.

Différents types d'outils peuvent être développés (ou réutilisés s'ils existent) pour bâtir cette offre de prévention. Quelle que soit sa nature, l'outil à destination des TPE doit être facilement accessible, simple et rapide d'utilisation, si possible avec les informations nécessaires et suffisantes pour que l'outil puisse être utilisé de manière autonome. En effet, les études INRS rappellent qu'il convient, d'une part, d'approcher les petites entreprises avec des outils opérationnels et réalistes et, d'autre part, de privilégier les messages prescriptifs et les outils combinant identification du risque avec des propositions de solutions concrètes (Enquête EPSY [7]).

Des outils favorisant l'autonomie

Les outils informatiques améliorent l'autonomie de l'entreprise en facilitant l'accès à l'information (internet) et en offrant des outils méthodologiques (Cf. article « Évaluer les risques professionnels dans les TPE: les atouts du numérique » page 27). Par ailleurs, ils présentent une facilité de mise à jour des contenus et permettent de suivre leur utilisation effective (nombre d'utilisateurs, taux d'avancement dans l'outil). Quel que soit l'outil choisi (publication, application informatique), il est nécessaire de prévoir une phase de pré-test auprès de la cible afin de vérifier la pertinence du produit. Cette étape permet de valider les choix retenus et, si besoin, de faire évoluer l'outil grâce aux remarques d'un petit nombre d'utilisateurs avant diffusion.

Avant dernière étape: la mise en œuvre de la démarche. Pour déployer les actions destinées à une cible massive et diffuse, la communication revêt une importance capitale. Elle se construit en s'appuyant sur le positionnement issu des besoins identifiés à l'étape 2. Une même action peut être positionnée sur un gain de productivité, l'amélioration des conditions de travail, la fidélisation du personnel, la pérennisation de l'activité, le respect de la réglementation, l'amélioration du dialogue

social, etc. Un bon positionnement permet de faire écho aux besoins de la cible, condition favorable à son appropriation. Le mode d'interpellation découle également des deux premières étapes. Il a pour objectif d'adapter la communication à la cible et a donc un impact direct sur le déploiement de l'action.

La communication doit également tenir compte des acteurs externes associés et de leur positionnement propre. Le message de communication viendra servir l'objectif de prévention et les moyens de communication seront alors choisis en conséquence: communication hébergée par l'utilisation de supports existants, communication spécifique au projet...

La dernière étape - indispensable - consiste à évaluer les actions pour vérifier l'atteinte de l'objectif mais aussi pour être en capacité de faire évoluer rapidement une action qui n'atteint pas son objectif. L'évaluation permet également de comparer l'efficacité et l'efficience (rapport de l'efficacité sur le coût) des différentes actions ou modes d'action, afin de tendre vers les meilleures pratiques. L'évaluation n'est possible que si l'objectif est clairement défini et doit obligatoirement être prévue lors de la conception de l'action. À chaque objectif est associé un ou plusieurs indicateurs de mesure permettant d'évaluer son atteinte. Comme évoqué plus haut, l'évaluation est facilitée par la définition précise et quantifiable de l'objectif et des indicateurs associés.

Les démarches vers les TPE exigent des méthodes adaptées à leur taille et à leur culture. Outre la double approche métier et partenariale, elles nécessitent une coordination importante entre les acteurs sur les plans régional et national. Enfin, elles supposent une adaptation innovante des approches et outils, permettant une appropriation plus aisée et un déploiement de masse. ●

1. Source INSEE, pour l'année 2009

2. Nombre d'accidents avec arrêt (x 1 000)/nombre de salariés

3. Cette activité regroupe 92 000 salariés en France

BIBLIOGRAPHIE

[1] LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS VUE PAR LES MÉDECINS DU TRAVAIL. DARES septembre 2013

[2] CONNAISSANCES ET PERCEPTIONS DES DIRIGEANTS DE TPE À L'ÉGARD DES RISQUES DE CANCERS PROFESSIONNELS - Éclairage sur les leviers et les freins d'implication - Étude

qualitative BVA-CARSAT PL - octobre 2010

[3] ENQUÊTE EUROPÉENNE DES ENTREPRISES SUR LES RISQUES NOUVEAUX ET ÉMERGENTS. Étude ESENER 2009, EU-OSHA

[4] LES PME ET LES RISQUES PROFESSIONNELS - Étude LH2 - INRS, décembre 2010

[5] LES PRATIQUES ET LES POLITIQUES DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS DANS LES TRÈS PETITES ENTREPRISES, étude commandée par la DARES - ISAST 2006

[6] LA PRISE EN CHARGE DE LA SÉCURITÉ DANS LES PME, Marc Favaro INRS - ND 2096 (1999).

[7] LES RISQUES PROFESSIONNELS: EXPLORATION DES USAGES, ATTITUDES, BESOINS ET ATTENTES DES PME/PMI DE MOINS DE 50 SALARIÉS. Étude EPSY-INRS, mai 2010