





## Intérim

# Travail temporaire, risque permanent ?

*Les travailleurs temporaires constituent une catégorie de salariés à part. Mis à disposition d'entreprises utilisatrices par les agences d'emploi, ils se trouvent exposés à des contextes de travail toujours différents, des environnements chaque fois renouvelés, des consignes propres à chaque lieu. Les intérimaires, dont le profil type est un homme de moins de 30 ans, occupant un emploi d'ouvrier, se retrouvent ainsi dans une situation*

*permanente de nouvel embauché. Cette situation les expose à un niveau de risque élevé, alors même que le travail qui leur est confié est souvent considéré comme banal. Conscientes de la problématique, de plus en plus d'agences d'emploi et d'entreprises utilisatrices prennent des initiatives pour améliorer les conditions d'accueil des intérimaires sur le lieu de travail et pour préserver leur santé et leur sécurité. Illustrations dans ce dossier.*

**Dossier réalisé par Céline Ravallec  
avec Grégory Brasseur et Gaëlle Ginibrière**

## Vue d'ensemble

# La précarité, mère de tous les risques

**Industrie, BTP, tertiaire... Ils sont partout. Partout et plus souvent exposés à des risques. Les intérimaires ont, du fait de leur statut particulier de travailleur temporaire, une vulnérabilité supérieure à celle des autres salariés. Mal formés, en situation précaire, placés sur des postes parfois mal identifiés, ils subissent de plein fouet la loi du marché. Face à ce problème récurrent, les partenaires sociaux et les professionnels se mobilisent pour faire passer des messages de prévention.**

L'intérim a une réputation qui le précède : le secteur est généralement présenté comme deux fois plus accidentogène que la moyenne de l'ensemble des activités. Et les chiffres officiels montrent effectivement un taux de fréquence d'accidents du travail plus élevé chez les intérimaires que pour la moyenne des

salariés : respectivement 54,32 contre 25,7 pour l'année 2007. Néanmoins, « cette comparaison est problématique, estime Philippe Biélec, ingénieur-conseil à la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés en charge du CTN I<sup>(1)</sup>. Comparer la moyenne des intérimaires à la moyenne de toutes les branches d'activité confondues ne

correspond à rien de concret. Pour être plus proche de la réalité, l'accidentologie doit être comparée par branche d'activité : intérimaires du BTP avec salariés du BTP, intérimaires de la logistique avec salariés de la logistique, etc. Or, c'est très peu fait. » Notamment parce que les déclarations d'accidents du travail ne mentionnent pas l'entreprise dans laquelle était l'intérimaire au moment de son accident.

Mais même en relativisant les chiffres, la sinistralité demeure importante. En 2007, sur un effectif équivalent temps plein de près de 640 000 personnes, un peu plus de 62 700 accidents du travail ont été recensés, dont 44 mortels. La situation des travailleurs temporaires nécessite donc de gros efforts en matière de prévention et de sécurité au travail. Le principal facteur d'accidents réside dans les changements de postes en cours de mission, l'accidentologie des intérimaires étant importante lors de l'exécution de tâches non prévues dans le contrat initial. Viennent ensuite des formations (de base ou renforcées pour les postes à risques particuliers) et un accueil de l'intérimaire dans l'entreprise et à son poste de travail souvent insuffisants ou inadaptés. Les intérimaires ont également davantage d'accidents du travail parce qu'on les trouve dans des secteurs plus à risques : BTP (23,3% des AT pour

*Souvent jeune, l'intérimaire est tributaire de sa situation précaire mais également peu conscient des risques éventuels.*



© JAMES HARDY/PHOTOALTO





16,3% des heures travaillées en 2007), métallurgie, logistique... Sans oublier les maladies professionnelles, également rencontrées, principalement des troubles musculo-squelettiques et des lombalgies.

### Vulnérabilité, précarité

L'intérimaire reçoit des consignes de deux interlocuteurs : l'agence d'emploi (AE) (2), qui est son employeur, et l'entreprise utilisatrice (EU), pour laquelle il effectue la mission. Chacun de ces trois acteurs a un rôle à jouer avant, pendant et après la mission. Parmi les intérimaires, un quart a choisi ce mode de fonctionnement et trois quarts le subissent. Il s'agit pour ces derniers d'une étape provisoire dans l'attente d'un emploi plus pérenne. « Ce sont eux qui nous intéressent », explique Jean-Pierre Lefèvre, contrôleur de sécurité à la CRAM de Normandie. Il s'agit le plus souvent d'une population vulnérable. « Le statut d'intérimaire est remarquable en termes de difficulté et de précarité à tout point de vue ; c'est très inconfortable »,

poursuit-il. Les trois quarts des intérimaires ont été en mission moins de 16 semaines en 2007. Ils ont donc besoin de travailler, sont prêts à prendre tout ce qu'on leur propose et sont par conséquent rarement en position de contester leurs conditions de travail. « Le précaire ne dira rien, ou restera vague, affirme le contrôleur de la CRAM de Normandie. Il sera prêt à accepter une mission qui ne lui correspond pas ou des conditions de travail à risques. » Les intérimaires n'ont que rarement les moyens de s'exprimer sur les mesures mises en œuvre pour leur propre sécurité. Il faut aussi tenir compte du fait que l'intérimaire est souvent un homme, jeune, chez qui la notion de risques est peu présente.

La prévention passe en premier lieu par un renforcement de la connaissance mutuelle entre AE et EU, qui doivent apprendre à mieux communiquer et établir une relation de partenariat et de confiance. La demande d'un intérimaire se fait souvent par téléphone, avec une définition sommaire du profil recherché, des com-

## L'intérim en chiffres

(année 2007)

- Nombre d'intérimaires ayant eu au moins un contrat : 2 300 000.
- 17 millions de contrats signés (équivalant à 637 900 emplois en temps plein).
- Durée moyenne d'une mission : 1,9 semaine (60% ont duré moins d'une semaine).
- Un intérimaire réalise en moyenne 5,3 missions par an.
- Principales causes d'accidents : manutentions manuelles (38,4% des accidents du travail), chutes de plain-pied (20%), masses en mouvement (9,3%) et outils (8,3%).
- On trouve les intérimaires dans : l'industrie (46%), le tertiaire (33%) et le BTP (21%).
- Les ouvriers – qualifiés ou non – totalisent 79% de l'emploi intérimaire total.

(Source : Dares et Prisme )

*En cas d'accident du travail, c'est l'agence d'emploi qui assume le coût de la réparation.*

pétences requises floues, des facteurs de risques au poste non précisés, etc. L'agence d'emploi doit préciser le plus finement possible les besoins. De plus en plus de personnels d'AE vont dans les entreprises clientes pour constater *de visu* en quoi consiste le travail, dans quel environnement il se déroule... Mais ces visites de terrain doivent encore se généraliser, même pour des missions de courte durée, qui sont les missions les plus à risques.

L'intérimaire étant en situation quasiment permanente de nouvel embauché, dans des lieux toujours nouveaux, avec des collègues inconnus et des consignes qui changent, la prévention passe aussi par sa bonne intégration au sein de l'entreprise utilisatrice. Prévoir un accompagnement dans l'entreprise, les premiers temps, avec un tuteur ou sous forme d'un travail en binôme, contribue à lui donner une véritable place et à le familiariser rapidement avec son envi-



© JAMES HARDY/PHOTOALTO

ronnement de travail. Enfin, en cours de mission, tout changement de poste doit être évité. Et s'il doit néanmoins avoir lieu, l'agence d'emploi doit impérativement en être avertie pour vérifier que l'intérimaire a les compétences nécessaires et l'aptitude médicale pour le poste.

## Une politique des petits pas

Si un accident du travail survient, c'est l'agence d'emploi qui assume le coût de la réparation, sauf en cas d'incapacité permanente partielle supérieure à 10% ou de décès, où il y a une imputation partagée des coûts : un tiers pour l'entreprise utilisatrice et deux tiers pour l'agence d'emploi. Celle-ci a donc tout intérêt à sensibiliser ses clients aux questions de sécurité au travail. « Mais ce n'est pas toujours simple de faire passer les messages de prévention aux clients.

*Quand un client se préoccupe peu de sécurité, il ne fera pas plus d'efforts pour les intérimaires qu'il n'en fait pour ses salariés permanents* », souligne Dominique Delcourt, responsable du service juridique au syn-

dicat Prisme (Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi). Le document unique ou les plans de prévention ne sont pas toujours réalisés, ou mal réalisés. Les titulaires ne portent pas toujours leurs pro-

tections individuelles. Dans ces conditions, comment faire passer les messages de prévention auprès des intérimaires ?

Un texte de recommandations spécifiques au travail intérimaire a été adopté le 21 mars 2007 par la CATMP<sup>(2)</sup> et pose des bases en matière de prévention. Il contient des recommandations élaborées par les partenaires sociaux et destinées aux agences d'intérim et aux entreprises utilisatrices (développer un dialogue constructif entre les trois acteurs, adopter pour les intérimaires les mêmes règles que pour les salariés en CDI...). C'est dans la continuité de ces recommandations qu'a été lancé en début d'année le Plan national d'actions coordonnées (PNAC) Intérim (cf. encadré). « Le premier objectif est d'établir un état des lieux pour définir quelle est la réalité du secteur et identifier les points à améliorer. Il faudra ensuite promouvoir les principes de

## Pour en savoir plus

• *Accueil et santé au travail dans l'intérim, recommandations aux entreprises*, publié par la CNAMTS.

• « L'intérim en 2007 » sur [www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr).

### Brochures INRS

• ED836. *Démarche d'intégration des intérimaires dans le bâtiment et les travaux publics. Propositions d'application.*

• ED 1477. *Repères pour l'intégration des intérimaires* (dépliant).

• TJ 21. *L'intérim. Aspects réglementaires.*

À consulter et à télécharger sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).

### Dossiers web INRS

• « Travail temporaire »

• « Accueillir et intégrer un nouvel embauché »

À consulter sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).

### Multimédia INRS

• CD 0373. *Intérim mission 3D* (jeu vidéo)

À commander ou à télécharger gratuitement sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).



*Difficile de faire passer les messages de prévention auprès des intérimaires quand les entreprises utilisatrices se préoccupent, elles-mêmes, peu de sécurité.*

## Le Plan national d'actions coordonnées (PNAC)

Le PNAC Intérim 2009-2012 est piloté par un comité composé de la CNAMTS et des CRAM Bourgogne-Franche-Comté (pilote), Aquitaine, Centre-Ouest, Normandie, Pays-de-la-Loire, Rhône-Alpes et Sud-Est. La démarche consiste à établir auprès des agences d'emploi et des entreprises utilisatrices des diagnostics sur leur politique de prévention et leurs pratiques en termes d'accueil des intérimaires (dans l'entreprise et au poste de travail), de formation, de fourniture et de port d'EPI, de traitement des accidents du travail, etc. La moitié des entreprises d'intérim et 20 % des entreprises utilisatrices doivent être visitées afin d'établir un état des lieux.

çaise du bâtiment. Partant du constat que « la sécurité des intérimaires est une exigence indissociable du recours à l'intérim et une condition essentielle de son efficacité », cette charte définit une liste de conditions nécessaires au bon déroulement de la relation de travail temporaire, aux différentes étapes du contrat, et rappelle les responsabilités des différents acteurs. « Cette démarche nationale permet de mobiliser les acteurs de l'intérim et du bâtiment au niveau régional, via des déclinaisons spécifiques », poursuit

Dominique Delcourt. Toutes ces actions illustrent que le secteur bouge, que la prise de conscience est là et que des choses commencent à se faire. Reste à les inscrire durablement dans les mentalités et dans les pratiques de tous les acteurs du secteur.

1. CTN I : Comité technique national des activités de services II. Il regroupe le travail temporaire, l'aide les soins à domicile, les associations intermédiaires...
2. Terme adopté par le Prisme, organisation professionnelle du secteur. Le Code du travail parle d'entreprise de travail temporaire.
3. Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles.

C. R.

*prévention dans l'intérim et chez les utilisateurs de salariés intérimaires. La finalité sera de cibler les secteurs d'activité où l'on trouve conjointement beaucoup d'intérimaires et beaucoup d'accidents du travail pour capitaliser les bonnes pratiques avec l'appui des branches professionnelles », complète Philippe Biélec.*

« Cette démarche nationale est un solide appui pour les agences d'emploi, cela leur apporte des arguments pour mieux faire passer les messages de prévention », indique Dominique Delcourt. Parallèlement, les acteurs devront aussi passer de l'échelle interprofessionnelle à des démarches par branche. À l'image de la charte signée en décembre 2008 entre le Prisme et la Fédération fran-

*La prévention passe d'abord par la bonne intégration du travailleur temporaire au sein de l'entreprise utilisatrice.*



© YVES COUSSON/INRS

## Expérience normande

## Développer le dialogue entre les agences

Un des premiers facteurs d'accidents chez les intérimaires est la mauvaise définition du besoin de l'entreprise qui les accueille. Pour renforcer l'échange d'informations avant la mission, une action expérimentale a été initiée en Normandie.

L'intérim est un secteur où tout le monde vit dans l'immédiateté. Ce rapport au temps se révèle peu compatible avec la prévention, qui fonctionne à plus long terme », décrit Jean-Pierre Lefèvre, contrôleur de sécurité à la CRAM de Normandie. Malgré cet obstacle, des actions concrètes sont menées sur le terrain. Ainsi, fin 2007, une commission inter-CTR<sup>(1)</sup> sur l'intérim a été mise en place dans la région Normandie. Constituée de deux représentants (employeur + salarié) de chaque CTR, cette commission a élaboré une action expérimentale visant à améliorer les échanges d'informations entre agences d'emploi et entreprises utilisatrices. « Le travail

d'information concernant la mission est de la responsabilité des entreprises utilisatrices, ce qu'elles ne font pas suffisamment. Et les agences d'intérim hésitent à leur formuler des exigences précises sur ce point. Nous avons décidé d'agir plus en amont, par la mise au point d'un support d'échanges d'informations validé par l'entreprise utilisatrice », poursuit Jean-Pierre Lefèvre. Le mode d'échange a pris la forme d'une fiche de « confirmation de la demande de personnel intérimaire », actuellement en cours d'expérimentation.

Sur un recto A4, la fiche mentionne l'identité de l'intérimaire, présente les caractéristiques du poste, définit les risques encourus au poste de

travail ainsi que les mesures de prévention correspondantes et indique si le poste de travail comporte un risque particulier, s'il nécessite une surveillance médicale renforcée ou des habilitations spécifiques. « Nous sommes une des rares professions à ne pas avoir de bons de commande signés reprenant les termes des demandes formulées par nos clients. Dans le travail temporaire, c'est une habitude de décrocher le téléphone pour faire part de sa demande, sans définir les besoins précis », explique Raynald Cantais, responsable QSE<sup>(2)</sup> des régions Normandie, Bretagne, Pays-de-la-Loire au sein du groupe Crit Intérim. L'objectif de cet outil est donc d'optimiser le placement du bon intérimaire au bon poste, en recueillant un maximum d'informations, en prenant le temps de bien définir les besoins et les profils recherchés. Ce qui est encore loin d'être une pratique générale.

### Résultats intermédiaires

« Un des grands intérêts de ce document est d'assurer l'adéquation entre les personnels intérimaires et les postes de travail, et de permettre d'identifier les postes à risques qui nécessitent une formation renforcée », confirme Éric Dajon, responsable du secteur Normandie chez Crit Intérim. En Haute

Améliorer les échanges d'informations entre agences d'emploi et entreprises utilisatrices permet de cerner les risques que peuvent rencontrer les intérimaires.



© MONTY RAKUSEN/DIGITALVISION



# es d'intérim et les entreprises

## L'intérim en Normandie, une longue histoire...

Depuis près de trente ans, la CRAM de Normandie se penche sur les problématiques de l'intérim. Une première action de grande envergure avait été menée dans toute la région en 1981. Durant un mois, toutes les déclarations d'accident de travail des intérimaires ont été analysées. Un état des lieux a alors établi le plus souvent une absence de définition des postes de travail réservés aux intérimaires, une inadéquation entre qualification et poste tenu, et un accueil et une formation du personnel intérimaire insuffisants... Des points récurrents qui sont toujours d'actualité. « Tous les acteurs étaient d'accord sur le constat à l'époque, mais, quand nous avons demandé des actions concrètes de la part des entreprises utilisatrices et des entreprises de travail temporaire, cela n'a pas suivi », explique Jean-Pierre Lefèvre. Diverses actions ont été menées au fil des années

(réunions de sensibilisation, édition de dépliants ou de brochures...), mais sans résultat probant. « Constatant que rien n'avancé durablement, nous avons décidé de passer des bonnes intentions à des actions concrètes, en utilisant parfois le moyen coercitif de l'injonction », poursuit-il. La survenue de plusieurs accidents graves et mortels en 2001 a conduit au lancement d'une nouvelle opération régionale. L'adhésion globale au projet n'a pas été immédiate. Mais, en 2008, la Commission de prévention, les CTR et le service prévention de la CRAM ont proposé une action concrète visant à préciser les caractéristiques des missions d'intérim, en particulier grâce à la fiche d'échanges d'informations expérimentée actuellement avec des entreprises utilisatrices et des agences d'emploi volontaires. Le bilan qui sera fait permettra d'orienter les actions futures.

comme en Basse-Normandie, une dizaine d'entreprises utilisatrices ont ainsi été invitées à participer à l'action expérimentale, ainsi que les agences d'intérim associées et leur fédération patronale, le Prisme. Le bilan de ce test de six mois est attendu pour ce mois de septembre. « Les bilans intermédiaires ont montré que les fiches présentent des contenus très variables, décrit Florent Comin, contrôleur de sécurité à la CRAM de Normandie. On a constaté des difficultés à recueillir toutes les informations nécessaires. Globalement, le rôle de l'entreprise utilisatrice a besoin d'être conforté. »

« Début juin 2009, environ 10% des demandes étaient formalisées dans ce document, principalement dans les entreprises de pétrochimie, un des

secteurs importants dans la région, poursuit Éric Dajon. Et nous avons constaté que ce sont les entreprises qui ont les taux de fréquence et de gravité les plus bas qui utilisent le

plus cette fiche. » Preuve que le travail d'information et de conviction reste à faire auprès des entreprises moins préoccupées par les questions de sécurité. Marie-Christine Canot,



© GAËL KERBAOL POUR L'INRS

responsable administratif et financier de l'entreprise de BTP Seel (maçonnerie, gros-œuvre et menuiserie) dans le Pays d'Auge, qui expérimente la fiche, estime que c'est vraiment un plus. « En faisant la liste des tâches à effectuer et en définissant les risques inhérents au poste, cette fiche permet de mieux cerner les besoins techniques de l'intérimaire, déclare-t-elle. Cela permet de définir plus précisément le profil dont on a besoin. » Implique-t-elle des contraintes particulières ? « Cela demande un peu plus de temps au départ pour la remplir mais, à terme, on gagne en organisation », répond-elle. Le document a d'ailleurs aussi l'avantage de pouvoir être rempli par le personnel de terrain, qui connaît le mieux le poste, sans avoir forcément à passer par les ressources humaines. Une de ses limites, en revanche, est qu'il semble encore difficile à utiliser lors des missions courtes, qui sont pourtant les plus à risques. « Mais, au-delà de l'outil, il s'agit d'acquiescer toute une démarche, de changer les habitudes. Si on s'en tient à la seule fiche, ce ne sera pas suffisant, conclut Jean-Pierre Lefèvre. Cela n'a d'intérêt que si la profession s'engage, c'est quelque chose qui doit être inclus dans le processus du métier. Et sur ce point, ce n'est pas encore gagné. »

1. Comité technique régional.
2. Qualité, sécurité, environnement.

C. R.

Une bonne identification des risques par l'entreprise utilisatrice permet à l'agence d'emploi de mieux définir le profil de l'intérimaire.

## Formation des permanents

## L'estimation des risques au cœur du mé

**Pour prévenir correctement les risques auxquels les intérimaires peuvent être exposés au sein des entreprises utilisatrices, encore faut-il savoir les identifier. C'est le sens de la démarche mise en place par la CRAM Centre-Ouest avec la journée de formation qu'elle propose aux permanents des agences d'intérim de sa région.**



*L'identification et l'évaluation des risques existant au sein de l'entreprise utilisatrice sont essentielles pour l'agence d'emploi afin d'assurer la sécurité des intérimaires.*

à la CRAM Centre-Ouest et principal animateur de cette journée de formation aux côtés de Jean-Pierre Fayolle, contrôleur de sécurité dans le Sud de la Vienne. Une formation d'autant plus nécessaire que le personnel des agences d'intérim se renouvelle fréquemment.

L'opération en est à sa deuxième édition. Description des interlocuteurs institutionnels en matière de santé et de sécurité au travail, retour sur la définition des accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles, imputabilité des accidents du travail et taux de cotisation... sont au programme. Ainsi que des retours d'expériences. « *Nous interrogeons nos clients sur le taux de fréquence, de gravité des accidents du travail, assure Céline Hauzanneau, chargée de clientèle dans l'agence Supplay de Châtelleraut. À quelques rares exceptions, tout le monde a communiqué ces chiffres* » L'ensemble des agences du réseau propose, entre autres, des brochures et CD-Rom pour sensibiliser les intérimaires à la sécurité, et met en place des visites d'entreprises et de chantiers pendant ainsi qu'en dehors des délégations. « *Nous avons déclenché des réactions constructives chez des clients suite à nos visites de sécurité,*

■ Ils sont douze, réunis autour de la table : responsables d'agence, commerciaux ou chargés de clientèle. Tous sont des permanents d'agences d'intérim. Ils viennent enrichir leurs connaissances et découvrir de nouveaux outils pour mieux analyser à la fois les situations de risque au travail et les accidents du travail auxquels peuvent être confrontés leurs salariés intérimaires. « *Il y a deux ou trois*

*ans, nous avons développé des actions dans l'intérim. La visite d'une cinquantaine d'agences nous a permis de pointer du doigt certains thèmes qui restaient à approfondir. Nous avons donc monté des modules spécifiques de formation afin de sensibiliser les collaborateurs des agences au risque et à une meilleure prise en compte des accidents du travail* », indique Jean-Michel Jorland, ingénieur-conseil

# tier

se félicite Sophie Hiard, responsable de l'agence Supplay de Châtelleraut. *Cette formation est pour nous l'occasion de compléter nos procédures, de comparer et d'améliorer notre démarche.* »

## Poids commercial

Principal point de vigilance : l'estimation des risques. « Elle revient à l'agence d'intérim et à l'entreprise utilisatrice (EU). L'agence va faire une estimation des risques par rapport à l'évaluation réalisée par l'EU. Elle doit donner à l'intérimaire une information sur les risques avant de le déléguer

*dans l'entreprise cliente », rappelle Jean-Michel Jorland, fiches d'aide à l'évaluation des risques à l'appui. « C'est typiquement ce genre d'outils qui vont m'être utiles pour aider les chargés de recrutement à améliorer la prévention et la sécurité en posant des questions très précises aux EU. L'accueil peut être en effet de sous-évaluer les risques », explique Maud Tréguier, responsable recrutement et chargée de l'animation sécurité chez Adia à Poitiers. La seconde partie de la formation est d'ailleurs consacrée à l'analyse des situations de travail et de l'accident de*



## Postes interdits et postes à risques

**L**e désamiage ». C'est la réponse unanime des participants à une question portant sur les postes interdits aux intérimaires. La réponse est juste, mais incomplète. La liste de ces emplois, depuis les travaux exposant au fluor gazeux ou au béryllium et ses sels jusqu'aux travaux de désinsectisation des bois se trouve dans l'article D 4154-1 et suivants. Une liste très technique que les employés d'agences d'intérim reconnaissent ne pas maîtriser entièrement. Quelques précisions se révèlent également importantes concernant les postes qui nécessitent une surveillance médicale renforcée, comme les travaux d'application de peintures et vernis par pulvérisation ou les postes à risques particuliers comme les conducteurs d'engins ou les régleurs sur presse. « Les postes à risques particuliers, ceux nécessitant une formation renforcée ou une surveillance médicale particulière sont mal connus par les agences d'intérim comme par les entreprises utilisatrices. Il faut dire que le Code du travail est très léger et renvoie à des textes d'interprétation, ce qui dilue l'information », convient Jean-Michel Jorland. Et d'ajouter : « Les formations assurées dans ce cadre doivent faire l'objet de modalités particulières, notamment la vérification régulière de la compréhension du risque et des mesures à prendre pour s'en préserver car on sait très bien qu'un intérimaire a beaucoup d'informations à engranger à son arrivée et qu'il oublie les messages de prévention. »

travail. Objectif : définir des mesures de prévention pour éviter la survenue d'un même type d'accident. « Il est important de pouvoir anticiper, éviter les accidents du travail et avoir des critères précis pour détecter les risques chez nos clients. La sécurité fait partie du quotidien des permanents de l'agence et c'est une notion que nous avons en tête lors de la rencontre du client, de la rédaction du contrat... Cela a aussi un poids commercial, dans la mesure où nous ajustons nos prix en fonction du taux d'accidentologie des PME », souligne Sandra Quémener, responsable d'agences chez Crit Intérim. Dans le métier depuis trente ans, Patrick Clément reconnaît que les questions de sécurité se sont améliorées. « Les groupes nationaux travaillent avec les agences d'intérim qui ont la même exigence qu'eux en

*La notion de sécurité et de prévention des accidents du travail doit être un souci quotidien chez les permanents des agences d'emploi.*

*matière de sécurité. Quant aux 90% des autres sociétés, c'est très variable... », observe-t-il cependant, tout en reconnaissant l'utilité de la formation. Un avis partagé par les autres participants, qui soulignent l'adaptation de cette journée au travail temporaire.*

Les textes communiqués lors du séminaire devraient se révéler utiles dans les agences. D'autant que c'est à elles de questionner les EU et de leur demander ce qui a été prévu par exemple en matière de formation renforcée. Et ce, même si les participants reconnaissent qu'il est parfois difficile d'obtenir une information précise et fiable.

G. G.



## Transport Jouer la sécurité au volant

**Adecco s'est engagé dans une opération nationale de sensibilisation aux risques routiers de ses conducteurs intérimaires et des permanents d'agences du réseau transport. Un outil d'animation interactif a été conçu. Il vise à encourager le débat autour de situations réelles de travail.**

**U**n accident du travail avec arrêt tous les deux jours dans le réseau transport d'Adecco, c'est beaucoup. « *Ce n'est pourtant ni une fatalité ni lié au hasard. L'accident est dû à un enchaînement de causes qui nous concernent tous* », témoigne Cédric Vitale, coordonnateur sécurité prévention de la région Rhône-Alpes chez Adecco. Malgré les dispositifs en place, et notamment une évaluation à l'entretien de recrutement de plus en plus poussée et de plus en plus technique, les accidents

prévention, qui participe à un plan national de la branche ATMPt en faveur de la réduction des risques dans l'intérim, s'est impliqué depuis dix ans dans la prévention des risques liés au transport et la sécurité routière. « *Il s'agit d'enjeux majeurs pour continuer à diminuer les accidents du travail en limitant les conséquences humaines et financières*, précise Arnaud Colin, responsable national marché transport logistique dans l'entreprise. *Notre engagement prévoit la montée en compétence des collaborateurs permanents, qui doivent être formés à la réglementation et au transport, mais aussi une sensibilisation accrue des intérimaires et un accompagnement des clients.* » Adecco compte 66 agences de transport réparties dans toute la France. En 2008, elle a délégué plus de 5 000 conducteurs dans plus de 3 500 entreprises clientes.

### S'inscrire dans une démarche durable

Dès le début de l'année 2009, un premier groupe de permanents d'agence et de coordonnateurs prévention sécurité est formé par la CRAM Rhône-Alpes au repérage des risques et à la réglementation en hygiène et sécurité. Ainsi, ils peuvent animer des réunions au cours desquelles un film de présentation et un jeu interactif sont proposés aux intérimaires. « *Cette idée novatrice doit permettre aux jeunes et moins jeunes, qu'ils*

*soient expérimentés ou non, d'échanger entre eux et avec les permanents d'agences sur leurs conditions réelles de travail* », explique Philippe Luzy, ingénieur-conseil à la CRAM Sud-Est. Et on parle de tout. Car, si les accidents de la route sont souvent dramatiques, 9 accidents sur 10 ont lieu en dehors des phases de conduite. L'animateur n'est pas formateur. Il n'a pas la posture de sachant mais de maître du jeu.

Deux réunions de présentation aux clients ont déjà été organisées. « *L'idée d'utiliser la prévention comme porte d'entrée pour faire parler des postes de travail est bien reçue. Pour Adecco, il va être intéressant, par exemple, de voir s'il existe des écarts entre le marché conclu avec le client et ce qui est vécu par le conducteur* », témoigne Anne-Sophie Valladeau, au département Expertise et conseil de l'INRS. À ce jour, ce partenariat a contribué à doter chaque agence du réseau transport d'un référent sécurité formé aux risques métiers et à l'animation des réunions sécurité intérimaires. « *Un besoin de montée en compétence similaire existe sur d'autres secteurs, comme la logistique et le BTP*, estime Arnaud Colin. *Bien sûr, l'outil qui pourrait être utilisé serait différent, car les contraintes sont spécifiques aux métiers.* » Néanmoins, le même type de démarche, à la fois ludique et accessible à tous, pourrait être adopté. Faites vos jeux.

**G. B.**



© GAËL KERBAOL POUR L'INRS

*Si les accidents de la route sont souvent dramatiques, 9 accidents du travail sur 10 ont lieu en dehors des phases de conduite proprement dites, au cours d'opérations telles que la mise à quai, l'attelage, le chargement, le déchargement...*

restent nombreux et Adecco souhaite aller plus loin dans la professionnalisation du secteur.

En mars 2009, elle signe un protocole « sensibilisation des intérimaires aux risques professionnels dans le transport » avec la CRAM Rhône-Alpes. L'organisme de

# Papeterie Adecco dans les petits papiers d'Arjowiggins

À Bessé-sur-Braye (Sarthe), la papeterie industrielle du groupe Arjowiggins et l'agence d'emploi Adecco ont signé un engagement réciproque pour améliorer la prévention des risques professionnels chez les intérimaires. Cette démarche, qui place le salarié au cœur du processus, est destinée à promouvoir un dialogue précoce autour des risques rencontrés au poste de travail.

Il a huit ans et il se porte bien : l'accord signé en 2001 entre l'entreprise de travail temporaire Adecco et la papeterie Arjowiggins sur le site de Bessé-sur-Braye, dans la Sarthe, pour enrayer des résultats de sinistralité élevés chez les travailleurs intérimaires porte ses fruits. À la fin de l'année 2000, le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt enregistré chez le personnel Adecco travaillant dans la papeterie est de 151, avec un taux de gravité de 2,15. Sept ans plus tard, la fréquence est tombée à 12,07 et la gravité à 0,17. Un bon résultat qui ne doit rien au



© Yves Cousson/INRS

## L'intérim ligérien

En 2006, les Pays-de-la-Loire ont enregistré 1 100 099 missions de travail temporaire, soit un équivalent temps plein de 42 904 intérimaires. La région dénombre 450 agences d'intérim, les principaux secteurs utilisateurs étant le BTP (9 141 équivalents temps plein), l'industrie agroalimentaire (5 322), l'équipement mécanique (4 027), la métallurgie et la transformation des métaux (2 426) et les industries de la chimie du caoutchouc et du plastique (2 310). En 2007, le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt pour les intérimaires était de 66,92 (soit plus de deux fois le taux de fréquence moyen de la région) et le taux de gravité de 2,16. En comparaison, le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt dans le BTP est de 55,1. Les maladies professionnelles reconnues sont par ailleurs en forte augmentation dans l'intérim : 149 dans la région en 2007, contre 51 en 2004, principalement des TMS (tableau n° 57).

Note : La CRAM des Pays-de-la-Loire a édité un dépliant de 6 pages *Vous avez recours à l'intérim : mode d'emploi*, fruit d'un travail avec les partenaires sociaux régionaux, sur la base du texte « Accueil et santé au travail dans l'intérim » adopté par la CATMP en mars 2007. Le document décrit les obligations respectives, à la fois de l'entreprise de travail temporaire et de l'entreprise utilisatrice, ainsi que les mesures de prévention pour préserver la santé et la sécurité des intérimaires tout au long des cinq grandes étapes d'une mission d'intérim.

*Une quarantaine d'intérimaires de chez Adecco travaillent à l'usine Arjowiggins de la Sarthe, qui compte au total six cents salariés.*

hasard et qui ne dispense pas du maintien d'un niveau de vigilance élevé. « Nous avons, comme l'usine d'Arjowiggins, une démarche de prévention préalable. Mais, compte tenu de l'accidentologie, il était nécessaire d'aller plus loin », explique Cyrille Bourasseau, coordinateur prévention sécurité chez Adecco. La papeterie compte 600 salariés dont une quarantaine d'intérimaires à des postes où les maintenances peuvent être nombreuses, le travail répétitif et les horaires contraignants. « Notre volonté était de placer le collaborateur intérimaire au cœur du processus afin de tirer



profit de son regard neuf, ainsi que d'intégrer l'encadrement direct à la réflexion », poursuit Cyrille Bourasseau. Pour Élodie Lecoq, responsable sécurité environnement du site besséen d'Arjowiggins, « il est important que l'intérimaire ne s'ancre pas dans des habitudes et puisse s'exprimer sur les points qui lui posent problème ou le choquent ». Avant d'arriver sur le site, celui-ci bénéficie d'une action de sensibilisation par l'agence d'emploi, qui s'appuie sur des outils élaborés en partenariat avec la papeterie : vidéo, fiches de postes... L'intérimaire signe ensuite une lettre d'engagement qui reprend des informations sur les règles en vigueur dans l'entreprise et la conduite à tenir en cas d'accident. Dans cette lettre, il lui est précisé qu'il pourra, au cours de sa mission, être interviewé sur son quotidien au travail dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la prévention des risques professionnels.

## Bienvenue dans l'entreprise

« Lorsqu'il arrive chez nous, l'intérimaire bénéficie, comme tout autre salarié, d'une matinée d'accueil organisée en deux temps, d'une part, pour lui présenter les aspects pratiques de la vie de l'entreprise et, d'autre part, pour l'informer sur les risques généraux », explique Claude Rochereau, assistante emploi chez Arjowiggins. Il visualise notamment un film d'une vingtaine de minutes qui cible plus particulièrement



© YVES COUSSON/INRS

l'activité et les risques auxquels il peut être confronté. « L'objectif n'est pas de faire peur mais de montrer aux nouveaux entrants qu'ils sont sur un site industriel où existent un certain nombre de risques et qu'une organisation est en place pour trouver, face à chacun de ces risques, des mesures de prévention auxquelles ils vont être formés », précise Élodie Lecoq. Certains sont jeunes et font leurs premiers pas dans le monde de l'entreprise. « Je ne m'attendais pas du tout à ça », explique Michaël Fouquet, qui occupe depuis un an un poste de conducteur de machine. Son travail nécessitant la conduite de chariots automoteurs pour déplacer les bobines de papier couché, il est titulaire d'un Caces<sup>(1)</sup> qui a été validé pour le véhicule utilisé. L'après-midi de leur arrivée sur le site, les intérimaires sont pris en charge dans leurs services et suivent le processus standard d'intégration et

d'habilitation avant de se voir confier leur première mission en binôme, comme n'importe quel autre salarié. « Nous ne sommes pas largués en pleine nature. Le site est grand, les activités nombreuses. Dès le départ, nous sommes informés sur les règles de circulation, ainsi que sur les aides à la manutention ou les dispositifs de protection collective et individuelle », ajoute Lucie Fouassier, qui travaille depuis neuf mois au secteur finition. Les interviews menées sur les postes de travail – huit à dix collaborateurs intérimaires sont vus deux ou trois fois par an – viennent ensuite remettre de l'ordre dans les idées : conçues au départ sur la base d'un questionnaire, elles ont désormais vocation à ouvrir le dialogue de façon plus libre

pour évoquer la familiarisation avec le poste de travail et le ressenti par rapport à la sécurité et aux éventuels dysfonctionnements.

*La première matinée d'un intérimaire chez Arjowiggins est consacrée à la présentation des aspects pratiques et l'information sur les risques généraux.*





*L'accord signé entre Adecco et Arjowiggins il y a huit ans repose sur la transparence et la collaboration mutuelle entre l'agence d'emploi et l'entreprise utilisatrice.*

« Cet engagement réciproque entre Arjowiggins et Adecco s'inscrit totalement dans le cadre des recommandations émises en 2007 par la CNAMTS et les partenaires sociaux nationaux dans le texte "Accueil et santé au travail dans l'intérim", signale Paul Gissinger, ingénieur-conseil à la CRAM des Pays-de-la-Loire. Il pose les fondations d'un dialogue opérationnel au quotidien sur les risques professionnels auxquels sont exposés les intérimaires et s'appuie sur la transparence et la collaboration mutuelle entre l'entreprise de travail temporaire et l'entreprise utilisatrice. On peut tout à fait imaginer de reproduire ce type de démarche dans d'autres entreprises, y compris

dans de plus petites structures. » Chez Arjowiggins, cette action est aujourd'hui portée par l'ensemble de l'usine. L'entreprise fait par exemple appel à d'autres agences de travail temporaire vis-à-vis desquelles elle impose les mêmes exigences concernant l'accueil des salariés. « Nos intérimaires restent environ 18 mois. Il n'est pas rare qu'ils reviennent ensuite », explique Claude Rochereau. Pour Arjowiggins, se sentir en sécurité dans son travail est une nécessité qui appelle aussi à la fidélisation.

1. Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité.

G. B.



## Des partenariats pour un bénéfice partagé

À l'image de l'accord signé entre Arjowiggins et Adecco, les chartes de partenariat sur la sécurité et la prévention se multiplient localement entre agences d'emploi et entreprises utilisatrices. C'est notamment le cas de Randstad (ex-Vediorbis) et du groupe Megnier, qui ont signé début 2008 une charte de prévention dans la région Centre-Ouest. « Cette charte a formalisé un partenariat de longue date avec l'agence d'intérim », présente Béatrice Banquet, DRH du groupe spécialisé dans l'industrie du bois. Les deux acteurs ont ainsi pris des engagements mutuels de bonnes pratiques pour sensibiliser tous les acteurs aux questions de sécurité. Si ce principe de charte existait déjà, la CRAM Centre-Ouest a veillé à ce que tous les points de la note de la CATMP du 21 mars 2007 y figurent. « Nous avons, par exemple, décidé de ne pas faire venir d'intérimaires à 5 heures du matin, car le personnel en poste n'était pas suffisamment disponible pour les accueillir et les former », poursuit Béatrice Banquet. Et depuis sa mise en œuvre, « aucun accident n'est survenu dans les premiers jours de missions », complète Magali Bloyer, responsable méthode chez Randstad.

Autre exemple, dans le groupe Bernadet, entreprise de bâtiment génie civil basée dans les Landes, qui a imposé une charte sécurité à la vingtaine d'agences d'intérim qu'elle sollicite dans le Sud-Ouest. Intitulée « Règles de mise à disposition des travailleurs temporaires », elle a été élaborée avec l'aide de la CRAM Aquitaine. « Parmi les grandes lignes, nous exigeons une copie de la fiche de visite médicale et la fourniture par l'agence d'emploi de chaussures de sécurité, d'un casque jaune, de gants et de lunettes. Sans cela, l'intérimaire n'entre pas sur le lieu de travail », explique Arnaud Fabre, responsable prévention. Un protocole d'accueil présentant l'entreprise, le personnel, les principales règles de fonctionnement, et avec un axe sécurité renforcé (circulation, affichages, nettoyage des postes de travail, utilisation des EPI, présentation du PPSPS, plan particulier de sécurité et de protection pour la santé) est réalisé par un responsable, contremaître d'atelier ou chef de chantier. Au terme de cet accueil, une feuille dite de pré-lien, renseignée suite à l'appel téléphonique du responsable accueillant, reprend dans quelles conditions s'est faite l'arrivée de l'intérimaire et, via le pôle intérim de l'entreprise, est faxée à l'agence d'emploi. « Cette procédure est pour tous l'assurance que l'accueil a été réalisé correctement par les différents acteurs », souligne Arnaud Fabre.

C. R.