travail & sécurité

LE MENSUEL DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

DOSSIER

Violences externes et incivilités au travail

N°747 – FÉVRIER 2014 – 5,20 €

EN IMAGES
La fabrication de remorques sans peine

LE GRAND ENTRETIEN
Françoise Milewski, économiste à l'Observatoire français des conjonctures économiques

EN ENTREPRISE
Méthanisation-compostage, une filière en quête de stabilisation

SERVICES
Location et prêt de matériel : quelles responsabilités ?

SOMMAIRE

13

Violence externe, incivilités, agressions... Quels que soient les noms donnés, les relations entre l'entreprise et son environnement extérieur peuvent être l'objet d'incompréhensions et sources de tension ou de conflits..

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

10

Françoise Milewski, économiste à l'OFCE, a réalisé une étude sur le temps partiel, un phénomène en progression, qui soulève des interrogations en matière de conditions de travail.

© Gaël Kerbaol/INRS

36

Une entreprise spécialisée dans la transformation de matériaux composites pour la fabrication de cuves a mis en place d'importantes solutions d'aspiration pour réduire l'exposition de ses salariés aux solvants, sans oublier le bruit et les manutentions.

© Philippe Castano pour l'INRS

04 ACTUALITÉS

- **Respect de la vie privée.** Des entreprises s'engagent
- **Édition.** Enlever sa tenue ou ses gants de protection en toute sécurité
- **Grande distribution.** La prévention des TMS en actions
- **Outil en ligne.** Seirich, pour bien évaluer le risque chimique

10 LE GRAND ENTRETIEN

Françoise Milewski, économiste à l'Observatoire français des conjonctures économiques

« Le temps partiel est une forme d'emploi stable »

13 DOSSIER

Violences externes et incivilités au travail

14. Avant que le pire ne se produise

17. Oser revisiter les organisations

18. Nul n'est à l'abri

20. Un vrai sujet de management

22. Une politique de petits pas

24. Contrôler la situation avant qu'elle ne déraille

26 UNE JOURNÉE AVEC

Collecteur à La Poste. La course aux lettres

28

Dans les usines Trigano Remorques de Brinon-sur-Sauldre et de Reuilly, de nombreux aménagements ont conduit, ces dernières années, à moderniser et réorganiser la production, notamment à travers un dispositif permettant la mise à la verticale des remorques et leur reprise à l'aide de chariots de manutention.

© Gaël Kerbaol/INRS

38

Le chantier de l'Île Ô Jardins, à Toulouse, présente plusieurs innovations en matière de prévention des chutes de hauteur. En alliant sécurité et productivité, ces options ont apporté satisfaction aux utilisateurs.

© Vincent NGuyen pour l'INRS

28 EN IMAGES

Manutention. La remorque n'est pas à la traîne

36 EN ENTREPRISE

36. Produits chimiques
Polyway compose avec la ventilation

38. Chantier de construction
Protections collectives à tous les étages

40. Méthanisation-compostage
Une filière en quête de stabilisation

43 SERVICES

- Questions-réponses
- Droit en pratique
- Extraits du Journal Officiel

Illustration de couverture : Gianpaolo Pagni pour l'INRS

Revue mensuelle publiée par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.
65, boulevard Richard-Lenoir - 75011 Paris.
Tél. : 01 40 44 30 00. **Fax :** 01 40 44 30 41.
Dépôt légal 1950-9005. ISSN 0373-1944.
www.travail-et-securite.fr – www.inrs.fr

E-mail rédaction : ts@inrs.fr.
Prix au numéro : 5,20 €.
Abonnement annuel : 46 €.

Directeur de la publication : Stéphane Pimbert.
Rédactrice en chef : Delphine Vaudoux.
Assistante : Bahija Augenstein, 01 40 44 30 40.
Secrétaire de rédaction : Alexis Carlier.
Rédaction : Antoine Bondéelle, Grégory Brasseur, Leslie Courbon, Céline Ravallec.
Ont collaboré à ce numéro : Philippe Castano, Cédric Duval, Grégoire Maisonneuve, Vincent Nguyen .
Rédacteur-graphiste : Amélie Lemaire.
Reporter-photographe : Gaël Kerbaol.
Illustrateur : Gianpaolo Pagni.
Iconographes : Estelle Paulin, Nadia Bouda.
Responsable de fabrication : Géraldine Godet.

Documents officiels : assistance juridique, 01 40 44 31 63 ou 01 40 44 31 57.
Abonnements-diffusion : 01 55 56 71 03.

Photogravure : Made for com.
Imprimerie : Imprimerie de Compiègne-Groupe des imprimeries Morault.

Ce journal est imprimé par une imprimerie certifiée Imprim'vert®, avec des encres à base d'huile végétale sur papier issu de forêts gérées durablement.

IMPRIM'VERT

PEFC 10-31-1668 / Certifié PEFC / pefc-france.org

© Guillaume J.Plisson pour l'INRS

LE CHIFFRE

16

entreprises signataires : BNP Paribas, Carrefour, Capgemini, Bouygues Telecom, Caisse d'allocations familiales de Paris, Allianz France, Axa, Caisse des Dépôts, Casino, Coca-Cola France, HSBC, LVMH, Michelin, Orange, Orangina-Schweppes et Randstad.

ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE-VIE PROFESSIONNELLE

Des entreprises s'engagent

PLUSIEURS GRANDS GROUPES français ont signé une charte visant à préserver la vie privée de leurs salariés. Derrière cet engagement inédit, c'est l'amélioration de la qualité de vie au travail qui est visée.

Concilier vie familiale et carrière professionnelle : un véritable casse-tête pour de nombreux salariés, souvent à l'origine de situations stressantes. Conscients de ces difficultés, seize grands groupes viennent de signer une charte lancée par le ministère du Droit des femmes. Ce texte comprend quinze engagements pour « l'équilibre des temps de vie ». Parmi ceux-ci : éviter les réunions tardives, limiter les sollicitations le week-end sauf à titre exceptionnel, veiller à la prise de congés des collaborateurs, anticiper des délais réalistes pour les différents projets, se fixer des plages horaires pour répondre aux courriels…

« *Cette charte devra être signée par l'équipe dirigeante de l'entreprise, soit tous les membres du comité exécutif ou du comité de direction des entreprises signataires,* précise Catherine Boisseau Marsault, directrice des études et de la prospective à l'Observatoire de la parentalité en entreprise (OPE), partenaire du projet. *Cette condition en fera un outil opérationnel qui permettra de traduire ces engagements de manière concrète dans l'entreprise, afin qu'ils ne restent pas lettre morte.* » Les signataires s'engagent en effet à afficher la charte dans leurs locaux, de manière que les salariés puissent en prendre connaissance et l'invoquer librement.

Ces engagements font écho au sondage « Les Français et la réforme du congé parental » réalisé par l'Ifop et publié en septembre dernier. Selon celui-ci, 56 % des Français estiment que l'entreprise n'aide pas suffisamment les hommes salariés à s'impliquer dans leur rôle de père. Chez les cadres, ce chiffre atteint 71 %. L'édition 2013 du baromètre de l'OPE[1] confirme cette tendance : 45 % des salariés parents s'estiment aujourd'hui mal écoutés au sein de leur entreprise, un chiffre en progression de trois points depuis 2011.

« *On touche ici à la question du présentéisme,* analyse Catherine Boisseau Marsault. *Contrairement aux pays nordiques ou anglo-saxons, il est courant pour de nombreux salariés français de rester tard au travail. Or, il existe des leviers d'amélioration visant à promouvoir l'installation d'une culture managériale plus souple et plus respectueuse des contraintes familiales des salariés. On s'aperçoit alors que les solutions relèvent souvent du bon sens.* »

Pour tous les salariés, parents ou non

Plus de 500 entreprises françaises, signataires en 2008 de la charte de la parentalité en entreprise mise en place par l'OPE, sont déjà en avance sur ces questions. Le texte conçu par le ministère s'inspire d'ailleurs largement de la charte en vigueur chez Axa France depuis 2012. L'assureur a déjà limité les réunions le soir après 18 h et le matin avant 9 h ou les envois de courriels en dehors des heures de travail.

« *Deux ans après la mise en place de notre charte, on observe un changement culturel,* explique Caroline Canavese, directrice de la diversité chez Axa France. *Les salariés n'hésitent plus à refuser d'assister aux réunions tardives lorsque cela ne leur paraît pas justifié. Or, cette liberté de parole n'existe que parce que ces engagements sont portés par la direction.* »

Point important, la nouvelle charte ne s'adresse pas qu'aux parents mais à tous les salariés soucieux de préserver leur vie privée, qu'il s'agisse d'activités familiales, sportives, culturelles ou autres. « *En agissant dans ce sens, on améliore la performance de notre entreprise,* ajoute Caroline Canavese. *Un salarié dont le bien-être est favorisé est à la fois plus motivé, innovant et impliqué.* »

La prochaine étape pour Axa France sera de diffuser cette charte auprès de ses agents généraux. De son côté, l'OPE s'est donné pour mission de contribuer à l'adoption de ces engagements dans les TPE-PME en s'adaptant aux contraintes qui leur sont propres.

Au-delà de la qualité de vie au travail, le ministère rappelle que l'articulation des temps est aussi « *un levier déterminant pour la réalisation de l'égalité professionnelle* ». En effet, les femmes accompliraient encore 80 % des tâches domestiques et familiales selon une récente étude de l'Institut national d'études démographiques (Ined). Elles sont donc particulièrement sensibles au débordement du travail dans la sphère privée. ■

1. Baromètre 2013 de la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Volet salariés parents. Observatoire de la parentalité en entreprise, 2013.

C. D.

ÉDITION

Enlever sa tenue ou ses gants de protection en toute sécurité

© INRS

Trois documents pour trois procédures de décontamination, illustrés chacun par une bande dessinée montrant comment enlever sa tenue sans risque.

Il ne s'agit pas d'un guide pour aider au choix d'une tenue de protection… mais de dépliants dans lesquels sont expliquées en images les procédures pour enlever ses équipements de protection individuelle sans se contaminer », tient à préciser Isabelle Balty, experte en risques biologiques à l'INRS. Faisant partie d'une même collection, trois documents (*voir encadré ci-contre*) viennent d'être publiés par l'INRS pour aider tout opérateur, exposé à des risques chimiques ou biologiques, à retirer sa tenue de protection en toute sécurité. Ils illustrent trois situations types parmi les plus fréquemment rencontrées, dans lesquelles les procédures de décontamination sont différentes. La première situation impose une décontamination sous la douche, la seconde une décontamination avec aspirateur, et la troisième ne nécessite pas de décontamination de la tenue. Très pratiques, ces brochures, une fois dépliées, pourront être affichées dans les vestiaires : une bande dessinée rappelle à chacun les étapes pour enlever sa tenue sans risque.

Deux autres dépliants s'intéressent aux gants de protection contre les risques chimiques ou biologiques et expliquent comment les retirer en toute sécurité, selon qu'ils sont réutilisables ou à usage unique.

Enfin, à noter la parution, dans le même esprit, d'un dépliant présentant les bonnes pratiques pour se laver les mains, à la fois pour se protéger et pour protéger les autres. ■

D. V.

LES BROCHURES

■ *Risques chimiques ou biologiques – Retirer sa tenue de protection en toute sécurité.*

- *Cas n° 1. Décontamination sous la douche.* ED 6165.
- *Cas n° 2. Décontamination avec aspirateur.* ED 6166.
- *Cas n° 3. Sans décontamination de la tenue.* ED 6167.

■ *Risques chimiques ou biologiques – Retirer ses gants en toute sécurité.*

- *Gants à usage unique.* ED 6168.
- *Gants réutilisables.* ED 6169.

■ *Lavez-vous les mains pour vous protéger et protéger les autres.* ED 6170.

Disponibles sur www.inrs.fr ou à commander auprès de sa Caisse régionale.

80 % des femmes salariées considèrent que, dans le monde du travail, les femmes sont régulièrement confrontées à des attitudes et à des décisions sexistes.

Source : Étude LH2 pour le Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

LE CHIFFRE

282 000 t

de nanoparticules ont été fabriquées en France et 222 000 tonnes ont été importées en 2012.

Source : ministère de l'Écologie, rapport Anses.

FORMATION

Maladies chroniques

Près de 15 millions de personnes, en France, seraient atteintes de maladies chroniques évolutives (cancer, sclérose en plaques, VIH, diabète…), d'après le ministère de la Santé. Aujourd'hui, on estime que 7 à 10 % de la population active est atteinte d'une telle pathologie. Forte de ces chiffres, la CCI de Lyon, avec l'Anact, propose une formation intitulée « Maintien dans l'emploi des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives ». Destinée aux responsables des ressources humaines, membres de CHSCT, managers ou chargés de mission handicap dans l'entreprise, cette formation a trois objectifs : améliorer la prise en compte des pathologies chroniques évolutives dans le milieu du travail ; prendre conscience des solutions existantes face aux difficultés rencontrées au travail par les personnes malades ; permettre aux professionnels d'acquérir un savoir-faire dans la recherche de solutions.

ABSENTÉISME

Hémorragie à l'hôpital

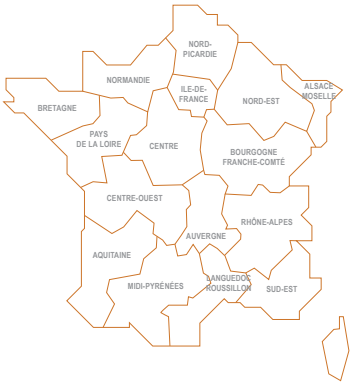
103 000 agents, soit 10 % des agents hospitaliers, seraient absents quotidiennement pour raison de santé, selon une étude de FO Santé rendue publique en décembre 2013 et portant sur 275 000 agents hospitaliers, soit plus de 20 % de l'effectif total de la fonction publique hospitalière. Cette étude montre également qu'entre 2008 et 2011, le nombre d'arrêts de travail aurait augmenté de 16 % en moyenne.

EMPLOI SENIORS

En progrès mais peut mieux faire

Le taux d'emploi des seniors est passé, en France, entre 2007 et 2012, de 55 à 67 % pour les 55-59 ans, ce qui place la France au-dessus de la moyenne de l'OCDE. Mais, malgré une progression de 16 à 22 % pendant la même période, les taux d'emploi pour les 60-64 ans sont encore très faibles dans l'Hexagone par rapport à la moyenne de l'OCDE, qui est de 44 % en 2012.

Source : Panorama des pensions 2013. OCDE.



LES RÉGIONS

■ PAYS-DE-LA-LOIRE

Le 14 février prochain, dans le cadre du master 2 Grisse (Gestion des risques santé sécurité environnement), l'université de Nantes organise une journée de formation intitulée « L'accident psychosocial : un accident du travail comme les autres ? ». Des enseignants de l'université de Nantes, une psychologue de la Carsat Pays-de-la-Loire et une inspectrice du travail de la Direccte, notamment, interviendront.

■ AUVERGNE

Nouvelle adresse du service documentation de la Carsat Auvergne :
Espace Entreprises Clermont République
63036 Clermont-Ferrand Cedex 9.
Téléphone : 04 73 42 70 76.
Mail : offredoc@carsat-auvergne.fr.
Site : www.carsat-auvergne.fr.

■ LA RÉUNION

Du 13 au 15 novembre dernier a eu lieu Eloise, le premier salon de l'Océan indien dédié à la prévention des risques professionnels. Il a accueilli 3 200 visiteurs, et les 38 conférences et séminaires ont rassemblé 1 800 participants. Un concours visant à valoriser les entreprises qui mènent des actions de prévention et à donner envie au plus grand nombre de s'engager dans ce type d'actions a couronné neuf entreprises.

Pour en savoir plus : www.salon-eloise.fr.

■ CAISSES RÉGIONALES

La plupart des Caisses régionales ont finalisé leur offre de formation en matière de prévention des risques professionnels. Rendez-vous sur leurs sites internets.

GRANDE DISTRIBUTION

La prévention des TMS en actions

LES SALARIÉS de la grande distribution ont longtemps été très exposés aux risques liés à l'activité physique, notamment aux troubles musculosquelettiques (TMS). Débutées il y a une dizaine d'années, les actions du réseau Assurance maladie-risques professionnels auprès des enseignes se sont amplifiées.

Le réseau Assurance maladie-risques professionnels (AM-RP) – CnamTS, INRS, Carsat, Cramif et CGSS – a présenté en décembre dernier un bilan de l'ensemble des actions menées pour prévenir les TMS dans le secteur de la grande distribution. « *Des progrès importants ont été accomplis en un peu moins de dix ans,* a rappelé Vincent Corlier, ingénieur-conseil à la Cramif. *Après des actions plutôt ciblées entre 2004 et 2007, notamment sur la conception des lieux et des situations de travail, une dynamique a été engagée avec bon nombre d'enseignes.* »

© Gaël Kerbaol/INRS

Entre 2009 et 2012, un ensemble d'actions concertées a permis des progrès substantiels en termes de prévention sur l'ensemble du secteur. « *L'action "caisses" et la mise en œuvre de la recommandation R 440 pour une limitation des manutentions de charges à 8 kg ont été relayées par plus de 90 % des enseignes. Actuellement, presque tous les magasins disposent d'un inventaire des charges supérieures à ce poids et en limitent la manutention par les salariés* », reprend l'ingénieur. La prise en compte des préconisations de la recommandation R 461 pour la limitation des hauteurs de palettes à 1,80 m a rencontré un succès important. D'autres efforts ont eu des résultats intéressants, comme le déploiement des transpalettes électriques à grande levée (TPEGL) ou encore l'adoption de la norme sur la conception des postes d'encaissement.

Des travaux importants de normalisation ont permis d'aboutir à de nouvelles références. 2013 a représenté un moment charnière, selon Vincent Corlier : « *Il y a des signaux forts de progression de la prise en compte de la santé et de la sécurité au travail dans les entreprises : l'axe SST entre dans le management des enseignes, un groupe de travail national a produit un référentiel sur la conception des drives…* » Des efforts suivis d'effets, selon François Fougerouze de la CnamTS : « *Depuis 2012, la tendance à la hausse des chiffres de sinistralité – en particulier, le nombre de maladies professionnelles déclarées – semble connaître un véritable tassement, voire une inflexion.* » Même s'il convient de rester prudent et « *ne pas sous-estimer les risques de sous-déclaration,* complète-t-il. *Des travaux sont en cours, pour mieux appréhender ces phénomènes. Par ailleurs, les indicateurs de gravité restent élevés.* » François Fougerouze a également dressé un tableau des travaux en cours ou en projet : nouvelles recommandations nationales (notamment sur la mise en rayons), extension de textes régionaux (niveaux de stockage pour la préparation de commandes, formation des personnels utilisant des transpalettes à conducteur accompagnant) et révision de la R 307 sur l'utilisation des roll-conteneurs. Pour conclure, Yvon Créau, ingénieur-conseil à la Direction des risques professionnels a rappelé que le réseau AM-RP avait identifié trois priorités pour la période 2014-2017, dont les TMS : « *C'est donc bien dans un mouvement d'ampleur nationale que s'inscrivent toutes ces actions* ». ■

A. B.

En savoir plus

■ PUBLICATIONS INRS : ED 6117, ED 6094, ED 6080, ED 685.
À consulter sur www.inrs.fr.

■ RECOMMANDATIONS des Comités techniques nationaux : R 462, R 461, R 440 (CTN D) ; R 367, R 366 (CTN C et D) ; R 307 (CTN C, D et G).
À consulter sur www.ameli.fr/employeurs/prevention/recommandations-textes-de-bonnes-pratiques.php.

L'IMAGE DU MOIS

Le train de La Rhune est un authentique train à crémaillère datant de 1924. Attraction touristique du pays basque, il est fermé entre novembre et mars… ce qui permet aux personnes en charge de la maintenance d'intervenir en toute sécurité sur les caténaires, grâce à une voiture chantier chauffée et munie d'une plate-forme avec garde-corps.

© Gaël Kerbaol/INRS

LE MONDE

■ AUSTRALIE
Un ex-steward, au service de la compagnie aérienne Quantas pendant 27 ans, affirme avoir déclaré la maladie de Parkinson à cause des insecticides vaporisés dans les avions. Une plainte devrait être déposée en 2014.

■ PAYS D'EUROPE CENTRALE ET ORIENTALE
Un rapport sur les maladies liées à l'amiante, intitulé *Maladies professionnelles liées à l'amiante dans les pays d'Europe centrale et orientale*, a été réalisé par l'organisme allemand Kooperationsstelle [1]. Il offre un aperçu des réglementations et pratiques en matière de suivi et de surveillance, de reconnaissance et d'indemnisation dans quatorze pays d'Europe centrale et orientale.

1. À lire sur www.kooperationsstelle-hh.de (en allemand et en anglais).

■ AUTRICHE
D'après une enquête réalisée auprès de travailleurs occupant des emplois verts, les conditions de travail sont physiquement dures et les risques importants pour la santé. De plus, le taux d'emplois précaires y est supérieur à la moyenne. Les résultats sont d'autant plus intéressants qu'ils vont à l'encontre de certaines idées reçues.

■ QUÉBEC
Une étude estime que, dans cette province canadienne, 8 % des décès par cancer seraient associés au travail, soit de 1110 à 1700 cas annuels. Les cancers de la trachée, des bronches et des poumons pour les deux sexes, puis le mésothéliome et les leucémies chez les hommes et le cancer du sein chez les femmes, causeraient le plus grand nombre de décès.
www.irsst.qc.ca.

OUTIL EN LIGNE

Seirich, pour bien évaluer le risque chimique

AFIN D'HARMONISER les méthodes d'évaluation des risques chimiques en milieu professionnel, un nouvel outil, Seirich, va voir le jour. Le point avec Raymond Vincent, chef de projet à la direction des applications de l'INRS et l'un des initiateurs de ce projet.

Travail & Sécurité. En quoi consiste Seirich ?
■ Raymond Vincent. Seirich signifie « Système d'évaluation et d'information sur le risque chimique en milieu professionnel ». C'est d'abord une application, libre et gratuite, que l'utilisateur pourra télécharger sur son poste de travail afin d'évaluer le risque chimique dans son entreprise. La confidentialité des inventaires et des données sera ainsi préservée. Mais c'est également un portail web visant à expliquer la démarche d'évaluation et à déterminer le niveau de connaissance de l'utilisateur.

Pourquoi créer un tel outil informatique ?
■ R. V. Ce travail s'est inscrit dans le cadre d'une convention nationale relative à la prévention du risque chimique et impliquant de nombreux partenaires, notamment le ministère chargé du Travail, la Direction des risques professionnels de l'Assurance maladie-risques professionnels et plusieurs organisations professionnelles (Union des industries chimiques, Union des industries et métiers de la métallurgie, Syndicat des industriels des peintures, enduits et vernis, Conseil national des professions de l'automobile). Le futur outil, qui intégrera les évolutions apportées à la classification et à l'étiquetage des substances et des mélanges par le règlement CLP [1], a pour objectif de simplifier la démarche d'évaluation des risques dans les entreprises. Il permettra notamment de réaliser des inventaires des produits et procédés émissifs, de hiérarchiser leurs niveaux de risque, de suivre des actions de prévention, etc.

© Gaël Kerbaol/INRS

Après une phase de validation en entreprises, le logiciel devrait être disponible en ligne avant le 1er juin 2015.

Quand sera-t-il disponible ?
■ R. V. Il sera disponible sur le site dédié (www.seirich.fr) avant le 1er juin 2015. Cependant, dès l'automne prochain, nous serons en phase de validation sur le terrain, avec des Carsat, des services de santé au travail et de futures entreprises utilisatrices, afin de s'assurer que chacun des niveaux d'entrée de l'outil corresponde au mieux aux publics visés, qui vont du non-spécialiste en prévention des risques au spécialiste en prévention des risques chimiques. Par ailleurs, ce temps d'ajustement permettra également de former des personnes relais sur cet outil (Carsat, services de santé au travail, fédérations partenaires du projet). ■

1. Règlement CE n° 1272/2008.

Propos recueillis par D. V.

LES PARUTIONS

Risque chimique : fiche ou notice de poste

La constitution de la fiche de poste découle des résultats de l'évaluation des risques professionnels qui sont consignés dans le document unique. Elle s'intègre dans le processus de prévention du risque chimique mis en place pour préserver la santé et la sécurité des travailleurs. Elle est un support d'aide incontournable lors de la formation du nouvel embauché au poste de travail correspondant.

Après un bref rappel réglementaire, ce document, qui fait partie de la collection des aide-mémoires techniques, aborde différents points :

- quelle terminologie adopter ?
- quels sont les postes concernés ?
- quels sont les différents types de fiches de postes ?
- quel est son contenu ?
- qui prend en charge la rédaction de la fiche de poste, sa validation et sa mise à jour ?

ED 6027.

Linger, lingère et équipier dans l'hôtellerie

L'hôtellerie développe des services avec de fortes exigences en matière de qualité, visant à l'entière satisfaction de sa clientèle. Le travail en lingerie, premier maillon de la chaîne du service d'hébergement, doit répondre à ces exigences pour permettre la prestation attendue. Il présente cependant des risques d'atteinte à la santé auxquels les responsables d'établissement se doivent d'apporter des réponses en termes de prévention et d'amélioration des conditions de travail. Cette amélioration est un des facteurs de performance globale et de maintien de la qualité de service apporté aux clients. Dans le document intitulé *Linger, lingère et équipier dans l'hôtellerie*, les professionnels trouveront un état des lieux des métiers de lingerie et des repères pour l'action associant prévention des risques professionnels, qualité de la prestation et fidélisation du personnel.

ED 6033.

Entreprises artisanales du bâtiment

L'objectif de ce guide, dont le titre est *Entreprises artisanales du bâtiment. Comment prévenir les risques professionnels ?*, est de donner au chef d'entreprise artisanale du bâtiment les clés pour comprendre et mettre en œuvre une démarche de prévention des risques adaptée à son entreprise. Y sont présentées les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les artisans du bâtiment, telles que : Comment évaluer les risques professionnels ? Quels sont les principaux registres obligatoires en santé et sécurité du travail ?, etc. À noter que ce guide sera complété par une collection de dépliants qui apportent, de manière illustrée, des informations pratiques spécifiques à chaque métier du bâtiment : plombiers-chauffagistes, électriciens, maçons, charpentiers-couvreurs, carreleurs, menuisiers. Un premier dépliant, *Mon métier : maçon*, est déjà disponible sous la référence ED 6119.

ED 6157.

Les brochures sont à consulter et à télécharger sur www.inrs.fr ou à demander auprès des Caisses régionales (Carsat, Cramif et CGSS).

RESTAURANTS TRADITIONNELS
Une aide en ligne

© Frédéric Dolle pour l'INRS

Glissades, manutentions manuelles, coupures… La liste des risques professionnels dans la restauration traditionnelle est longue. Pour aider les petits restaurants à évaluer leurs risques, l'INRS a élaboré et mis en ligne un outil informatique gratuit (OiRA Restauration) qui propose des mesures de prévention adaptées à ce métier. Construit en collaboration avec l'Assurance maladie-risques professionnels et les organisations professionnelles, il reprend les risques les plus communément rencontrés dans cette activité et présente des bonnes pratiques de prévention. Disponible en accès libre, il permet d'éditer et de mettre à jour le document unique, ainsi que d'élaborer un plan d'action.

En savoir plus :

- Adresse du logiciel en ligne : https://client.oiraproject.eu.fr.
- Les contenus sont également disponibles dans la brochure *Restauration traditionnelle. Prévention des risques professionnels*, ED 880, INRS. À consulter sur www.inrs.fr.
- Pour découvrir le projet européen OiRA : www.oiraproject.eu (en anglais).

L'AGENDA

Paris, 20 mars 2014

Débats d'Eurogip

Les prochains Débats d'Eurogip porteront sur les dispositifs existant en Europe pour inciter les entreprises à prévenir les risques professionnels. Les intervenants de différents organismes d'assurance « accidents du travail/maladies professionnelles » européens présenteront des exemples d'incitations financières et d'actions complémentaires (campagnes de sensibilisation ou d'inspection, guides non contraignants, labels…) en faveur d'une amélioration de la santé et la sécurité au travail ou d'une baisse de la sinistralité.

Pour tout renseignement : http://eurogip.fr.

Montrouge, 7 et 8 avril 2014

Addictologie et travail

Le congrès « Addictologie et travail 2014 », organisé par l'association Additra, a pour objectif de faire un état des lieux des usages de drogues, d'alcool ou de médicaments, de leurs effets sur la santé et le travail et des pratiques de prévention existantes. Il a pour thème « Travail, santé et usages de substances psychoactives. État des connaissances et modèles de prévention » et est destiné aux chercheurs, aux intervenants en addictologie, aux services de santé au travail, aux entreprises et aux institutionnels de la prévention.

Pour tout renseignement : http://congres.additra.fr/presentation/.

Casablanca (Maroc), du 8 au 10 avril 2014

Salon Préventica international

La toute première édition internationale du salon Préventica aura lieu à Casablanca, au Maroc. Dédié à la maîtrise globale des risques, cet événement allie un salon professionnel et un programme de conférences dans les domaines de la santé et sécurité au travail et de la sécurité des organisations.

Pour tout renseignement : www.preventica.ma.

« Le temps partiel est une forme d'emploi stable »

FRANÇOISE MILEWSKI est économiste à l'OFCE [1]. En novembre 2013, elle présente, en tant que personnalité associée à la section du travail et de l'emploi du Cese [2], les résultats d'une étude sur le temps partiel. Un phénomène en progression, qui redessine les contours du marché de l'emploi et soulève des interrogations en matière de conditions de travail.

Travail & Sécurité. En novembre 2013, les résultats d'une étude sur le travail à temps partiel ont été rendus publics par la section du travail et de l'emploi du Cese. Dans quel contexte cette étude s'inscrit-elle ?

Françoise Milewski. Le temps partiel, qui a très fortement progressé en France à partir des années 1970, et notamment dans les années 1980 et 1990, est au carrefour des transformations du marché du travail, des évolutions des politiques publiques et des inégalités entre les femmes et les hommes. La part de travailleurs à temps partiel est de presque 20% et augmente régulièrement. L'étude du Cese, qui sera publiée dans un rapport à venir, s'attache à dresser un état des lieux du phénomène, pour mettre en lumière les facteurs qui l'ont favorisé, mais également les questions soulevées quant à ses évolutions. Je souhaitais aborder le sujet dans sa globalité, en étudiant chacune des causes et leurs imbrications. Il est également intéressant d'ouvrir le débat sur les projections à venir.

Quels sont les grands enseignements apportés par l'étude ?

F. M. Les situations sont très hétérogènes. On peut difficilement comparer une femme cadre à 80%, qui prend son mercredi pour être avec ses enfants, une caissière avec des horaires qui varient d'une semaine sur l'autre et un étudiant qui travaille le week-end. Il y a néanmoins quelques grandes tendances. Les femmes sont majoritaires. Elles occupent 82,5% des emplois à temps partiel. Les salariés ayant entre 25 et 49 ans sont également les plus nombreux (59,1%), même si, proportionnellement, le temps partiel est plus développé parmi les jeunes et les seniors. Les moins de 25 ans travaillent à temps partiel pour plus d'un quart d'entre eux, soit parce qu'ils poursuivent leurs études, soit parce qu'ils n'ont pas trouvé mieux. C'est également le cas de près d'un quart des plus de 55 ans. La situation s'explique par la difficulté à retrouver un emploi à cet âge, la transition vers la cessation d'activité ou le cumul d'un emploi et de la retraite. Enfin, plus des trois quarts des salariés à temps partiel sont en CDI. Il ne s'agit donc pas d'une modalité de travail transitoire. Contrairement aux idées reçues, le temps partiel est une forme d'emploi stable.

REPÈRES

■ **FRANÇOISE MILEWSKI** est économiste à l'OFCE depuis 1983, 2 ans seulement après sa création. Elle s'est d'abord occupée des prévisions macroéconomiques pour la France, avant de devenir rédactrice en chef des publications en 1997.

■ **DEPUIS 2010,** elle est codirecrice du programme Presage (Programme de recherche et d'enseignement des savoirs sur le genre) à Sciences Po Paris.

■ **ELLE EST MEMBRE** du Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

■ **ELLE SIÈGE** à la section du travail et de l'emploi du Cese, en tant que personnalité associée.

Comment explique-t-on cette situation ?

F. M. C'est le fruit des politiques publiques qui, suivant les périodes, ont favorisé le temps partiel ou cherché à en limiter les effets. Dans les années 1960-1970, les femmes ont investi le monde du travail, rencontrant la difficulté d'articuler travail et tâches familiales. Depuis, le marché du travail s'est modifié. Nous avons connu une progression du secteur tertiaire, pourvoyeur d'emplois à temps partiel, au détriment du secteur industriel, pourvoyeur, le plus souvent, d'emplois à temps plein. Les secteurs où il y a le plus de temps partiel sont ceux de la distribution, de l'hôtellerie-restauration, des services à la personne, du nettoyage et certaines branches de la fonction publique. Des secteurs majoritairement occupés par les femmes, où les qualifications sont peu reconnues et où l'on estime que celles-ci sont naturellement « prédisposées » à ce type d'emplois. L'externalisation et la sous-traitance ont également joué un rôle dans l'augmentation des temps partiels.

Les conditions de travail des salariés à temps partiel sont-elles les mêmes que celles des salariés à temps plein ?

F. M. Encore une fois, les situations ne sont pas toutes identiques. Néanmoins, le temps partiel reste souvent associé à une forme de précarité, y compris dans des contextes de situations stables. Un quart des salariés à temps partiel sont au smic horaire et les salaires sont globalement inférieurs à ceux des temps pleins. Ces dernières années, une forme de pauvreté en emploi s'est développée. Le temps partiel pose la question de l'indépendance et de l'autonomie, en particulier pour les femmes. D'une façon générale, les salariés à temps partiel ont moins accès à la prévention des risques, à la formation, à la valorisation des acquis. Dans les formes les plus dégradées, ils sont soumis aux horaires atypiques, avec des coupures importantes dans la journée. En termes de durée de mobilisation, un temps partiel peut représenter l'équivalent d'un temps plein, voire plus, compte tenu du temps passé dans les transports. S'ajoute parfois une imprévisibilité des horaires, qui peuvent fluctuer d'un jour à l'autre. L'intensité du travail est importante. Certaines études ont montré qu'une caissière qui travaille 20 ou 25 heures

© Gaël Kerbaol/INRS

Françoise Milewski est économiste à l'Observatoire français des conjonctures économiques : « *D'une façon générale, les salariés à temps partiel ont moins accès à la prévention des risques, à la formation, à la valorisation des acquis* ».

aurait sans doute du mal à conserver les mêmes cadences sur un temps plein. Dans ces situations dégradées, le temps partiel, qui est supposé la simplifier, complique au contraire l'articulation vie professionnelle/vie privée.

Il existe toutefois des cas plus favorables…

F. M. Oui. Il y a bien sûr des femmes qui font le choix du temps partiel, notamment après avoir eu un enfant… Ce cas de figure prend de l'ampleur dans les secteurs où les déplacements sont fréquents, ou lorsque les réunions sont tardives... Ce temps partiel ne se caractérise pas par une situation de travail dégradée, même si l'on constate, notamment lors d'un passage à 80 %, que la charge de travail est rarement réduite à proportion. Le salaire, en revanche, diminue. Cela ne pose pas de problème financier tant qu'il y a une solidarité dans le couple, mais la situation peut changer en cas de séparation. Ce choix, qui a des répercussions, y compris sur la retraite, repose alors entièrement sur la femme.

Il semble que la distinction entre temps partiel choisi et temps partiel contraint n'est pas si évidente…

F. M. Je pense qu'elle est mal adaptée et qu'elle ne reflète pas la réalité. Le temps partiel contraint est facile à identifier. C'est celui que l'on a accepté faute de mieux. Or, dans les statistiques, tout ce qui n'est pas contraint est choisi. C'est réducteur. En effet, ce qui n'est pas contraint par l'employeur peut l'être par la situation sociale. Par exemple, une femme qui a un bas salaire aura intérêt à passer à temps partiel pour garder son enfant, car le faire garder coûtera trop cher. Est-ce que l'on doit considérer qu'il s'agit d'un temps partiel choisi? Personnellement, je dirais qu'il s'agit plutôt d'un temps partiel contraint par les conditions sociales, d'autant plus si cette femme travaille avec des horaires atypiques et que les structures d'accueil ne fonctionnent pas sur ces horaires. Et que dire d'une personne qui cherche un temps partiel pour compléter un autre temps partiel? Du point de vue du deuxième employeur, c'est un choix, mais du point de vue du salarié, on voit bien que ce n'est pas le cas.

La situation est-elle similaire dans les autres pays européens?

F. M. Dans l'Union européenne, la progression du temps partiel est régulière depuis le début des années 2000. La pauvreté en emploi s'accentue également. Les situations sont néanmoins très différentes, selon les pays et entre les sexes, et sont principalement le fait de consensus sociaux différents, d'évolutions historiques et de réglementations du marché du travail spécifiques. Prenons deux exemples. Le temps partiel est très répandu chez les femmes en Allemagne (45 %

des femmes actives) et s'est accru ces dernières décennies. En effet, c'est un pays où l'idée qu'un enfant puisse être éduqué dans une structure collective reste connotée historiquement. Il y a donc conflit entre parentalité et emploi, d'autant que l'école finit tôt et que les structures d'accueil sont peu nombreuses. Plus généralement, depuis 2002, les « mini jobs » ont également profondément modifié le marché de l'emploi. Aux Pays-Bas, la situation est encore différente. La part du temps partiel est très élevée (48,5 %), en particulier chez les femmes (75 %), et correspond à une organisation des temps sociaux. Mais ces modèles sont en train d'évoluer vers une flexibilisation accrue. L'apparition des contrats « zéro heure garantie » permet à l'employeur d'appeler le salarié pour n'importe quelle durée hebdomadaire en fonction du besoin. Une situation compliquée pour le travailleur qui ne peut, du coup, pas prendre d'engagement ailleurs.

En France, quelles sont les évolutions possibles et quel impact peut-on imaginer sur les conditions de travail ?

F. M. Il y a deux tendances qui vont dans des sens opposés. La première est un encadrement des situations, avec la signature de conventions collectives qui intègrent des dispositions destinées à améliorer la qualité des emplois à temps partiel. C'est le cas de certaines enseignes de la grande distribution, où l'on évite les horaires très courts et les longues coupures. Dans le domaine de la propreté, des expériences sont tentées afin d'inciter, comme cela se fait souvent au Québec, à la réalisation des tâches pendant les horaires habituels de travail. Ce n'est pas possible partout, mais dans un bureau, il ne semble pas gênant qu'une personne vide la corbeille ou passe l'aspirateur en présence des employés. Dans le même temps, on constate une augmentation de la flexibilité avec le développement de l'externalisation des services et de la sous-traitance. Les « petits boulots », des formes d'emploi peu codifiées et peu protégées, ont tendance à se multiplier. Ces forces contradictoires se manifestent simultanément. La loi de sécurisation de l'emploi de juin 2013 va dans le sens d'une réduction du nombre de temps partiels courts, avec la fixation d'une durée minimale de 24 heures par semaine. Il est question désormais de savoir si l'on va vers une convergence ou une divergence entre temps partiel et temps plein à long terme. S'il y a davantage d'encadrement du temps partiel, on ira vers une convergence, dans la mesure où les temps pleins sont actuellement soumis à une flexibilisation accrue. Il me semble, quoi qu'il en soit, que le temps partiel va continuer à progresser car le secteur tertiaire, et en particulier certaines activités comme les services à la personne, va continuer à se développer.

À leur niveau, de quels leviers disposent les entreprises pour améliorer la qualité des emplois à temps partiel ?

F. M. Sur la question de l'adaptation entre les temps sociaux et le travail, notamment en cas de parentalité, une entreprise peut répondre partiellement. En évitant les réunions qui commencent en fin de journée, par exemple. En matière d'amélioration des conditions de travail, certaines initiatives sont prises. On voit, dans le secteur des services à la personne, des entreprises qui réfléchissent aux temps de transport entre les lieux d'intervention, à l'organisation des tâches, à la réduction de la pénibilité… En sens inverse, les horaires d'ouverture s'étendent, par exemple dans le secteur du commerce, où est posée la question du travail le dimanche. Un magasin soumis à la concurrence va s'aligner sur ce que font les autres. On voit bien, dans ce cas, qu'il s'agit d'un débat social global sur l'organisation des temps. ■

1. OFCE : Observatoire français des conjonctures économiques.

2. Cese : Conseil économique, social et environnemental.

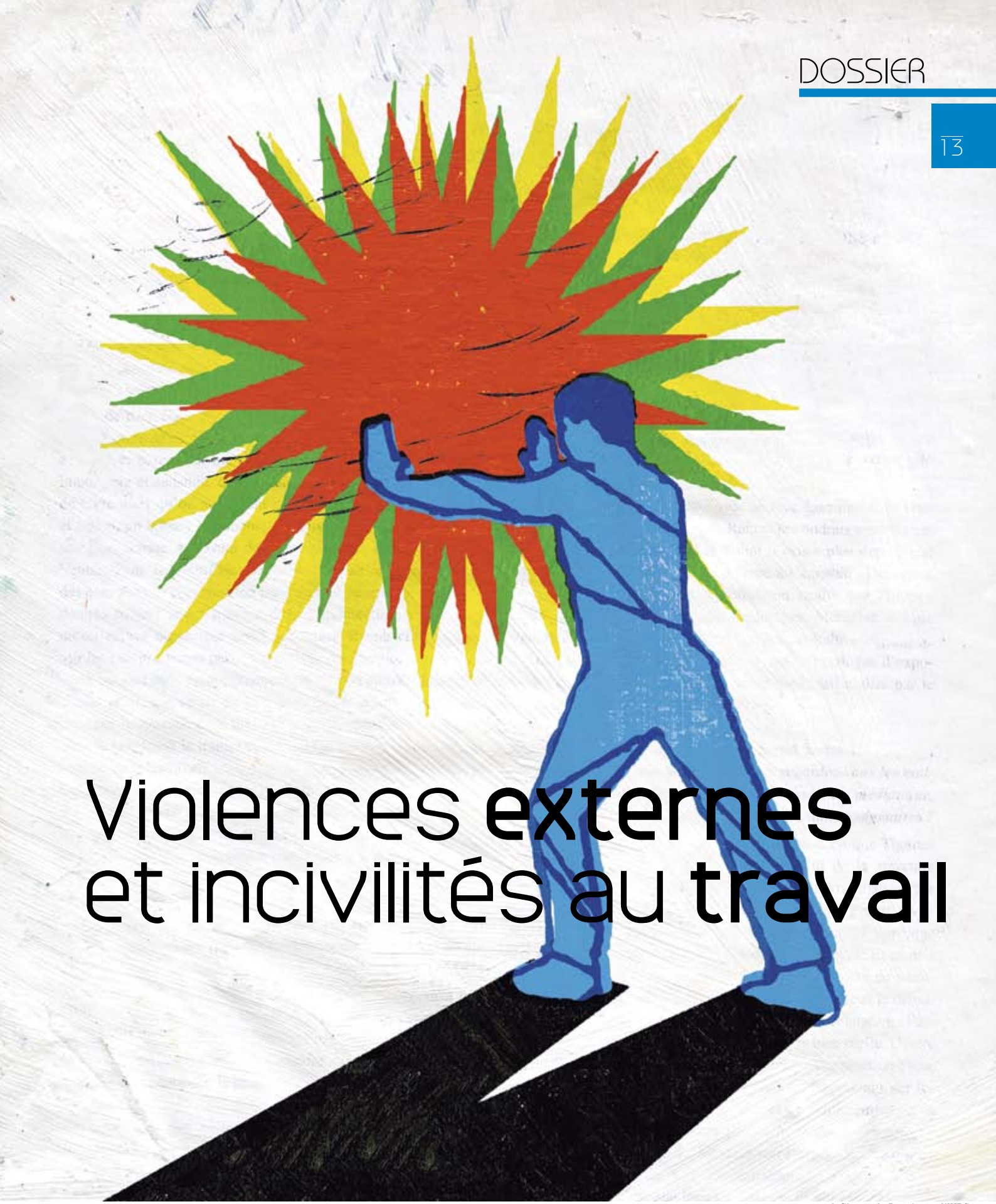
ANATOMIE DU TEMPS PARTIEL EN FRANCE

- Le temps partiel est passé de 8,3 % en 1975 à 17,9 % en 2011.
- 82,5 % des emplois à temps partiel sont occupés par des femmes et 31 % des femmes salariées sont à temps partiel, contre 6,6 % des hommes.
- Près d'un quart des salariés sans diplômes travaillent à temps partiel contre 15 % de ceux qui ont un diplôme supérieur à bac + 2.
- 25,8 % des salariés à temps partiel sont rémunérés sur la base du Smic contre 7,8 % des salariés à temps plein.
- 16,5 % des salariés à temps partiel complètent leur temps de travail avec un deuxième emploi. Ils sont alors confrontés à certaines contraintes : morcellement du temps de travail, temps de transport accru, fortes amplitudes horaires…
- La progression des activités tertiaires a porté celle du temps partiel. Le secteur tertiaire emploie 55 % de femmes.
- L'emploi des femmes est très concentré dans certains métiers : aides à domicile, aides ménagères, assistantes maternelles, employées de maison et secrétaires, où elles représentent plus de 95 % des effectifs.

En savoir plus

- www.lecese.fr.
- www.ofce.sciences-po.fr/.
- www.ofce.sciences-po.fr/blog/le-travail-temps-partiel/.
- RAPPORT « Le travail à temps partiel », de Françoise Milewski, Conseil économique, social et environnemental, Les éditions des Journaux officiels, janvier 2014.

Propos recueillis par Grégory Brasseur et Leslie Courbon



Violences externes et incivilités au travail

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

■ DOSSIER RÉALISÉ
par Antoine Bondéelle, avec Grégory Brasseur et Delphine Vaudoux.

14 Avant que le pire ne se produise
17 Oser revisiter les organisations
18 Nul n'est à l'abri
20 Un vrai sujet de management
22 Une politique de petits pas
24 Contrôler la situation avant qu'elle ne déraille

VIOLENCE EXTERNE, INCIVILITÉS, agressions… Quels que soient les noms donnés, les relations entre l'entreprise et son environnement extérieur peuvent être l'objet d'incompréhensions, et sources de tension ou de conflits. Un phénomène qui tend à se généraliser et à s'amplifier dans les économies de service.

Avant que le pire ne se produise

Un nombre croissant de salariés est confronté à des actes de violence commis par des clients, des usagers, des patients, constate Sandrine Guyot, ergonome au département Expertise et conseil technique de l'INRS. *Les chiffres issus des réponses à l'enquête Sumer menée en 2010 (*voir l'encadré ci-dessous*) montrent sans conteste l'importance du phénomène, lorsque l'on sait qu'en France, trois salariés sur quatre environ travaillent en relation avec le public, en contact direct ou au téléphone.* » Certains secteurs sont particulièrement exposés à ce type de risques : transports en commun, milieux médico-sociaux, forces de l'ordre, prestations diverses pour des publics larges (commerces, services postaux et bancaires, opérateurs de téléphonie…).

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

Dans le secteur des transports en commun, ce sont notamment les retards, le manque d'informations claires et les « incivilités » des autres voyageurs qui sont le plus souvent pointés du doigt par les usagers, parmi lesquels de nombreux salariés, souvent au bord de l'exaspération. Christophe Mure, ingénieur-conseil à la Cramif, a rédigé en 2013 un mémoire sur la prévention des risques, pour les salariés-usagers, dans les transports en commun : « *Une enquête, réalisée en février 2010, pour le compte de l'Observatoire régional de la santé au travail en Île-de-France, avec la participation des services de santé au travail et le soutien de la branche Accidents du travail-maladies professionnelles de la Sécurité sociale, montre que 77 % des usagers du RER et 74 % des personnes utilisant le train (Transilien, grandes lignes) considèrent que les transports qu'ils utilisent* "subissent des retards (souvent ou toujours)". » Clients énervés, salariés pris à parti… Un quotidien tristement reconnu et partagé à la SNCF[1].

Parmi les organisations ou administrations les plus exposées, les caisses de Sécurité sociale (assu-

DES CHIFFRES PRÉOCCUPANTS

- Selon l'enquête Sumer de 2010[1], 15 % des salariés du régime général et 23,5 % des salariés de la fonction publique déclaraient avoir subi au moins une agression verbale au cours des douze derniers mois. Dans le même temps, 2 % des salariés du régime général et 3,6 % des salariés de la fonction publique signalaient avoir été victimes d'au moins une agression physique.

- L'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) a traité en 2012 11 000 signalements provenant de 350 établissements, publics ou privés. Les événements signalés à l'ONVS ont été à 70 % des atteintes aux personnes (29 % d'atteintes aux biens). La moitié des premières correspondent à des violences physiques : bousculades, coups, crachats…[2]

1. Enquête Sumer 2010 : http://travail-emploi.gouv.fr.
2. Voir : www.sante.gouv.fr/bilan-2012-de-l-observatoire-national-des-violences-en-milieu-de-sante-onvs.html

rance maladie, allocations familiales, retraite) et les agences Pôle Emploi travaillent, quotidiennement, avec des publics sensibles, en difficulté ou démunis. Le 8 août 2012, un allocataire, pour qui la CAF des Yvelines avait suspendu le versement du RSA dans l'attente de pièces justificatives, s'est immolé par le feu dans les locaux de la caisse à Mantes-la-Jolie. « *Je ne travaille pas en Île-de-France, mais j'imagine très bien ce que peuvent ressentir les témoins – salariés en charge de l'accueil et public – d'un acte aussi désespéré. Au-delà de cet exemple extrême, très traumatisant, même si on a beaucoup réfléchi sur ce sujet, nous devons faire face tous les jours à des publics en demande forte, parfois en grande détresse, souvent agressifs si ce n'est violents,* déplore une salariée de la CAF. *Ce sujet reste très sensible, voire tabou pour certains cadres, et si nos représentants syndicaux ou les CHSCT font ce qu'ils peuvent, notamment en matière d'alerte, tout le monde se sent très démuni.* » Pourtant, la direction de l'animation et du réseau de la Cnaf (Caisse nationale des allocations familiales) proposait dès 2001 des pistes pour la prévention des agressions[2]. Les milieux de soins sont également très exposés. Dans son rapport de 2012, l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) fait état de 11 000 signalements provenant de 350 établissements de soins (*voir encadré page précédente*).

Le parti des incivilités

Toutefois, « *il y a une gêne persistante autour des mots qui caractérisent la violence* », reprend Laurent Théveny, chargé de mission pour la prévention dans le secteur tertiaire à l'INRS. Les entreprises, notamment les grandes structures, préfèrent établir un distinguo entre la violence dite de prédation – braquages, crimes… – et les difficultés engendrées par la relation avec le public, qui sont préférentiellement regroupées par les entreprises sous le vocable « incivilités ». « *C'est le moyen qu'ont trouvé un certain nombre d'entre elles pour continuer à réfléchir sur des aspects organisationnels sur lesquels elles estiment pouvoir agir.* » Les questions de « violences de prédation » sont souvent traitées à part et ont fait également l'objet de plans d'action spécifiques.

> « En prenant en compte les attentes et les besoins de leurs clients ou de leurs usagers, les entreprises contribuent à limiter les risques de violence. »

Pour faire face à des situations potentiellement conflictuelles avec leurs clients ou usagers, de grandes enseignes se sont réunies au sein du Club interentreprise pour la prévention des incivilités. Créé par La Poste en 2010, ce club regroupe une quarantaine d'entreprises, parmi lesquelles Monoprix, la ville de Paris, Picard, la SNCF, La Poste, etc. Sa présidence, tournante, est actuellement assurée par la SNCF. Il s'agit, à raison de trois ou quatre réunions par an, d'échanger sur les bonnes et mauvaises pratiques de prévention et de protection des salariés, en matière d'incivilités[3]. « *Les mots ont une importance particulière lorsqu'on aborde le cadre de ces difficultés,* signale Florence Abily, animatrice du Club interentreprise. *Nous avons choisi une définition opérationnelle et consensuelle, qui permet à nos membres de partager des positions semblables autour de ces préoccupations.* » Selon le Club, en effet, sont considérées comme incivilités et rentrent dans le champ des actions de prévention, « *les manifestations agressives de mécontentement des clients, quel que soit leur niveau de violence, qu'elles relèvent ou non du champ pénal dès lors qu'elles sont exercées en lien avec l'activité de l'entreprise, à l'encontre de ses employés ou d'autres clients* ». Le club revendique une approche basée sur l'analyse des causes, en particulier le manque de communication, d'information et de formation des salariés.

Ainsi, la question de la « relation » a été posée par de grandes enseignes ou administrations (La Poste, SNCF, Total, MacDonald's France, ERDF, certaines

ACCORD DANS LE SECTEUR BANCAIRE

Les partenaires sociaux du secteur bancaire (employeur : Association française des banques ; organisations de salariés : CFDT, CGT, CGT-FO, CFTC, CFE-CGC) ont signé en décembre 2009, un « accord sur le phénomène des incivilités et des violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle ». Cet accord :

- précise le cadre et définit les formes d'incivilités (agressions comportementales, agressions verbales, agressions physiques) ainsi que les éléments dits « déclencheurs » ;
- propose des mesures de prévention, notamment par une politique d'information et de transparence vis-à-vis de la clientèle, l'information et la formation des personnels, ainsi que la mise en place de dispositifs et d'équipements de protection ou de sécurité (alarmes, alertes, vidéosurveillance, etc.) ;
- prévoit des dispositifs d'assistance vis-à-vis des salariés victimes d'incivilité et des possibles sanctions vis-à-vis de clients responsables des mêmes actes ;
- prévoit enfin la mise en place de dispositifs d'évaluation des incivilités et de leur prévention.

mairies ou services de police municipaux…), afin de chercher à « améliorer le service » et satisfaire davantage les publics. Après une phase d'échanges entre directions, les actions du club, démultipliées en région, ont permis de faire mieux connaître aux entreprises volontaires les bonnes pratiques qui avaient été identifiées chez certaines. « *Avec des partages d'outils de reporting simples, des solutions locales ou nationales, des formations croisées vers plusieurs entreprises, les pratiques peuvent évoluer rapidement. On constate alors un phénomène de double reconnaissance : de la part des salariés, qui reconnaissent l'implication de leurs employeurs ; et de la part des publics, qui soulignent l'intérêt de nouvelles organisations : bureaux de La Poste, bornes de commandes destinées à limiter dans les files d'attente chez McDonald's, etc.* », indique Florence Abily. En gardant à l'esprit les principes généraux de prévention et la préservation de la santé physique et mentale des travailleurs.

« *Les pratiques d'amélioration continue sont utiles à une meilleure gestion de la relation de service. En prenant en compte les attentes et les besoins de leurs clients ou de leurs usagers, les entreprises contribuent à limiter les risques de violence. Mais à la condition que les réponses apportées intègrent des moyens humains et organisationnels appropriés. Il ne s'agit pas de mettre les salariés sous tension, en les obligeant à faire face à des engagements intenables auprès des clients. Il en va de la responsabilité juridique, sociale et morale des entreprises* », rappelle Sandrine Guyot. Les exemples rencontrés montrent qu'un large travail sur la prévention dite « primaire » (en amont des situations dangereuses) reste encore à accomplir : au-delà d'actions de formation et de médiation, les entreprises doivent intégrer les risques de violence, au même titre que les autres risques psychosociaux, dans leurs politiques d'évaluation et de prévention. ■

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

1. Lire dans ce dossier p. 22-23.

2. Lire : Prévention et suivi des agressions des agents en contact avec le public. *CNAF, Recherches et prévisions n° 66, 2001. Consultable sur : www.caf.fr.*

3. Lire dans ce dossier p. 22-25.

A. B.

EN SAVOIR PLUS

- *Travailler en relation avec le public : quelles préventions des violences externes ?* , INRS, à paraître en 2014.
- Dossier Web « Agression et violence externe. Prévenir les risques, éviter les traumatismes ».

À consulter sur www.inrs.fr.

- « Le risque d'agression en milieu de travail ». *Travail & Sécurité*, mars 2009, p. 48-49.

À consulter sur www.travail-et-securite.fr.

- « Quand bien conduire rime avec bonnes conduites ». *Travail & Sécurité*, juillet-août 2008, p. 46-47.

À consulter sur www.travail-et-securite.fr.

- *Prévention de la violence – Professionnels en contact avec le public*. Carsat Auvergne, 2010.

À consulter sur : www.carsat-auvergne.fr.

- Quatre fiches pratiques d'aide aux commerçants pour prévenir les risques de braquage et faire face aux agressions. Cramif, 2011.

À consulter sur www.cramif.fr.

Oser revisiter les organisations

DU POINT DE VUE du réseau Assurance maladie-risques professionnels, la prévention de la violence doit être l'affaire de tous. La relation avec les clients, usagers, patients…, doit être intégrée dans la réflexion des entreprises sur leur organisation, la conception des lieux et des situations de travail, ou encore l'évaluation des risques professionnels.

Pour Sandrine Guyot, ergonome à l'INRS, les entreprises doivent accepter de s'interroger sur ce qui, dans leur fonctionnement ou leur organisation, peut être source de mécontentement, et donc potentiellement, de violences de la part de leurs clients. « *Ce n'est pas parce que la violence est dite externe que les entreprises doivent systématiquement se considérer dénuées de toute implication dans les causes de ces actes de violences. Il y a bien des situations où elles sont "coproductrices" de la violence, par exemple au travers de leurs pratiques de gestion de la relation client. La violence ne vient pas que des autres…* », insiste Sandrine Guyot. *Un certain nombre d'entreprises, déjà, ont fait le choix de se pencher sur ce sujet, refusant de se réfugier dans une forme de déni ou bien de fatalisme.* »

Pour les aider, les acteurs du réseau Assurance maladie-risques professionnels (CnamTS, INRS et Carsat-Cramif-CGSS) se mobilisent pour améliorer la prévention et proposer des pistes d'action. Avec une ambition affichée : s'attacher aux sources de violences, au-delà des actions de dissuasion et des dispositifs de protection des salariés. « *Il y a maintenant près de quinze ans, une recommandation a été adoptée par les Comités techniques régionaux*[1] *animés par l'actuelle Carsat Languedoc-Roussillon. Ce travail esquissait les principaux axes de réflexion et d'intervention sur le sujet. Il a été à l'origine de nombreuses actions. Depuis, d'autres recommandations générales ou spécifiques à des secteurs d'activité ont vu le jour dans d'autres caisses* », souligne l'experte de l'INRS.

Repères

■ **RECOMMANDATION** des Comités techniques régionaux Languedoc-Roussillon – La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public. CRAM Languedoc-Roussillon, juin 1999.

Consultable sur : www.carsat-lr.fr.

Arbre des causes

Les actions de prévention proposées sont variées. Elles dépendent du contexte de l'entreprise, des facteurs de risque et de la nature des violences auxquelles elle est confrontée. « *Il faut clairement distinguer deux types de prévention,* précise Sandrine Guyot : *la prévention des causes de violence qui vise à intervenir sur les facteurs liés à la gestion de la relation client et à l'organisation du travail. Ce peut être, par exemple, diminuer les temps d'attente, bien souvent à l'origine du mécontentement des clients, ou encore optimiser la gestion du suivi client et des réclamations, parfois défaillante… ; la prévention des risques de passages à l'acte, qui s'attache à réduire les risques d'expression de la violence. Par l'aménagement des espaces d'accueil du public, la sécurisation des locaux, la protection des salariés, la formation des salariés et de leur encadrement à la gestion de situations difficiles… Ces deux types de prévention sont complémentaires. Des actions doivent être menées dans chacun de ces domaines, pour s'avérer réellement efficaces.* »

Le choix des actions ne peut se décider qu'après analyse des situations de violence et, plus largement, des situations de travail susceptibles de générer des violences. Une formation dispensée par l'INRS sur « l'analyse *a posteriori* des événements graves RPS » porte en partie sur l'analyse des actes de violence externe. Destinée aux relais de prévention (agents de Carsat, services de santé au travail, IPRP (intervenants en prévention des risques professionnels), cabinets d'études ou de conseil…), elle a été mise en place en 2011. « *Les méthodes telles que "l'arbre des causes" se révèlent tout à fait opérantes pour l'analyse de ces risques. L'examen des causes des situations de violence sert de clé de voûte pour mettre en œuvre des mesures de prévention pérennes. C'est une démarche engageante, mais dont les bénéfices dépassent souvent les attentes des entreprises* », indique l'ergonome. ■

A. B.

1. Les CTR sont paritairement composés.

VIOLENCES OU INCIVILITÉS ?

Le terme « d'incivilité » est de plus en plus utilisé à la place de celui de violence. Pourtant, ces notions ne sont pas exactement synonymes. Les incivilités sont des « *actes perçus comme des ruptures des codes élémentaires de la vie sociale* »[1] qui peuvent nuire à l'ordre établi. Elles relèvent de manquements aux règles du savoir-vivre : impolitesse, mépris, sous-entendus désobligeants, manifestations ostensibles d'impatience… Ces marques d'irrespect peuvent porter atteinte aux salariés mais elles ne constituent pas des infractions à la législation. En revanche, les injures, menaces, agressions physiques…, constitutives de la violence externe, relèvent de comportements délictueux, pénalement sanctionnés. Au-delà du positionnement juridique, la confusion entre les deux expressions est problématique sur le plan de la « morale » : peut-on dire à un salarié injurié ou maltraité physiquement par un client qu'il a été (seulement ?) victime d'une incivilité ? Cela ne participe-t-il pas à relativiser l'événement subi ?…

1. S. Roche – « La théorie de la "vitre cassée" en France. Incivilités et désordres en public ». In : *Revue française de science politique*, n° 3, 2000, pp. 387-412.

Nul n'est à l'abri

GIRONDE HABITAT est un bailleur social couvrant l'ensemble du département de la Gironde. Ses 300 salariés sont fréquemment en contact avec un public, parfois en souffrance, souvent précarisé. Des cas d'agressions sont remontés à la direction qui a réagi en mettant en place un dispositif expérimental, appelé « groupe ressources ».

Les agressions, les incivilités ? « *Jusqu'à récemment, cela ne faisait pas vraiment partie de nos principales préoccupations,* reconnaît Laurence Tréhiou, directrice des ressources humaines de Gironde Habitat. *Ce n'était pas une thématique récurrente, seulement des actes isolés.* » Mais, en 2011, trois agressions, particulièrement violentes, ont lieu dans des résidences ou des agences de proximité de Gironde Habitat… le point de départ d'une prise de conscience pour ce bailleur social.

Gironde Habitat, c'est près de 300 employés et 15 000 logements. Un acteur économique essentiel qui livre chaque année 700 logements. « *En 1995, nous avons changé de statut, passant d'Office public des HLM de la Gironde à Établissement public à caractère industriel et commercial,* explique la directrice des ressources humaines. *Notre entreprise a engagé des changements en profondeur : des salariés avec un nouveau statut ont intégré notre organisme, la notion de performance est devenue plus présente au quotidien et nos équipes ont été davantage mises sous pression du fait du développement de l'activité.* » Une somme de modifications qui ont eu des répercussions sur les relations avec les résidents. « *Nos locataires sont devenus des clients… et ils le savent. Ils sont dans la logique de l'immédiateté : ils exigent beaucoup plus, tout de suite* », complète Patricia Arnaud, chargée de développement social.

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

Pendant l'année 2011, trois agressions ont lieu envers des salariés de Gironde Habitat. Trois agressions violentes, qui ne sont pas forcément allées jusqu'à des actes physiques, mais qui n'ont pas laissé indemnes les salariés du bailleur social, qu'ils aient été victimes ou juste témoins. « *Lors d'une animation dans une résidence, j'ai assisté à l'une d'entre elles,* raconte Patricia Arnaud. *Nous étions cinq personnes de Gironde Habitat, deux hommes et trois femmes. L'un des locataires s'en est pris très violemment à mes deux collègues masculins. Nous avons réagi collectivement, bien que nous, les femmes, ayons été relativement épargnées.* » Relativement est bien le terme approprié. Car chacun l'a vécu différemment… Un mail est envoyé à la direction, pour relater l'incident. Devant « cette loi des séries », Laurence Tréhiou propose aux victimes des entretiens avec un psychologue. « *Mais ça n'était pas ce que nous voulions. Enfin, pas moi. J'étais d'accord pour aller voir un psychologue, mais plutôt de façon collective* », se souvient Patricia Arnaud.

Des réponses morcelées

La directrice des ressources humaines prend alors conscience que Gironde Habitat n'a pas vraiment de réponse à apporter à la problématique des violences et agressions. Seulement des embryons de réponses, au coup par coup, morcelées, comme par exemple l'accompagnement lors du dépôt de plainte, ou lors d'une consultation au Cauva (Centre d'aide d'urgence

GIRONDE HABITAT EN CHIFFRES

- 300 salariés.
- Une présence sur l'ensemble du département de la Gironde.
- 15 153 logements.
- 700 logements livrés par an.
- Un service technique intégré comprenant une cinquantaine de personnes.
- 10 agences de proximité.

ON NE LIVRE PAS « DES CUBES »

« L'action de Gironde Habitat va au-delà de la livraison de cubes, à savoir de logements, explique Laurence Tréhiou. *Le législateur nous demande de les intégrer dans un cadre de vie et de mener des actions auprès des résidents. C'est pour cette raison que nous avons des agences de proximité décentralisées et que nous nous efforçons d'avoir des équipes au contact de nos résidents. Ce qui expose parfois à des situations de violence externe. »*

aux victimes d'agression) du CHU de Bordeaux, ou encore lors d'une consultation chez un psychologue… « *Mais beaucoup refusaient d'entreprendre ces démarches,* reconnaît Laurence Tréhiou. *De plus, je sentais que le fait de parler, de partager en groupe faisait du bien aux victimes d'agressions.* » Le sujet remonte au niveau du comité de direction, qui a l'idée de créer un groupe de réflexion, expérimental, sur le sujet, avec l'aide de psychologues qui connaissaient déjà le bailleur.

Un mail est alors envoyé à l'ensemble des salariés en contact avec le public, pour les inviter à participer à ce groupe : les trois salariées de la cellule du développement social se portent volontaires, ainsi que des salariés provenant d'agences de proximité et du centre technique. « *Spontanément, la composition du groupe de douze personnes a été équilibrée : tous les métiers en contact avec le public étaient représentés, des anciens, des nouveaux, des jeunes, des plus âgés…* », souligne la DRH. La feuille de route est la suivante : faire des propositions pour développer des pratiques professionnelles, lors de relations difficiles ; analyser les situations d'agressions. « *Le cadre était très ouvert, nous étions aidés par deux psychologues,* souligne Patricia Arnaud. *Nos travaux étaient confidentiels.* » Pendant près d'un an, le groupe se voit une fois par mois, pendant une demi-journée. « *Au départ, nous étions une somme d'individus, nous ne nous connaissions pas vraiment. Puis nous sommes devenus un groupe, avec une dynamique : nous sommes revenus sur des situations, parfois anciennes, parfois non dites… et on s'est aperçu que, depuis toujours, il y avait des agressions,* poursuit la chargée de développement social. *Ce travail collectif nous a fait du bien. Il m'a permis de relativiser en prenant de la distance. Il nous a aidés aussi à nous poser tout en étant hors du temps et du système.* »

Après un an et la remise de son rapport – toujours confidentiel –, le groupe a demandé à poursuivre ses réflexions. La direction vient d'accepter sa reconduction tout en lui demandant d'avancer dans l'écriture d'un processus de gestion des personnes victimes de violences et de se professionnaliser dans l'accueil et le soutien aux victimes. Mais déjà, ce groupe a permis de sensibiliser la direction à la problématique de la violence externe, notamment à travers des actions préventives : programmation de formations (gestion de conflit, gestion d'une situation difficile, savoir reconnaître les signes avant-coureurs d'une agression), incitations à signaler les agressions, avoir un « regard clientèle »[1], interventions en binôme le plus possible… Plus quelques mesures dissuasives pour les agences de proximité (pose de films pour protéger les vitrages des regards extérieurs et décision de ne pas ouvrir les agences au public si un seul salarié est présent).

Parallèlement à cette réflexion, Jean-Christophe Dutoya, contrôleur de sécurité à la Carsat Aquitaine, souligne que l'organisation même de Gironde Habitat est de nature à prévenir en amont les situations qui peuvent générer des agressions : de petites structures (la plus grande résidence n'excède pas 400 résidents), un service technique intégré (ce qui permet une plus grande réactivité), des agences de proximité et une cellule du développement social. « *Il faut savoir que toutes les entreprises en contact avec du public ont à gérer la violence externe,* poursuit le contrôleur. *C'est souvent le premier facteur de risque psychosocial identifié sur le terrain, mais, paradoxalement, on rencontre peu d'actions structurées pour y répondre. Gironde Habitat a plutôt bien réagi. Ils sont partis de situations réelles, ils les ont analysées, à travers un groupe dit ressources. Le mérite de cette démarche est d'avoir sollicité pour la réflexion des acteurs de terrain, avec pour base de travail des situations professionnelles vécues, ce qui permet de prendre en compte à sa juste mesure la réalité de la violence, telle qu'elle a pu être ressentie par les salariés, et ainsi de pouvoir faire des préconisations adaptées. La direction fait confiance à ce groupe puisqu'elle l'a reconduit en lui demandant un plan d'action. Déjà, le groupe a émis des propositions que la direction va mettre en œuvre… La violence externe est la partie la plus visible des risques psychosociaux, surtout quand il y a un public, mais il y en a souvent d'autres : ils seront probablement identifiés dans un deuxième temps* » Mme Tréhiou a d'ailleurs confirmé que Gironde Habitat allait entamer prochainement une démarche de prévention plus globale. ■

1. Il s'agit par exemple d'accuser réception de demandes non urgentes, de donner des délais d'intervention, etc.

D. V.

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

LA CELLULE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

La cellule du développement social de Gironde Habitat existe depuis 1998. Elle comprend une sociologue et deux psychosociologues chargées de créer du lien social entre les résidents. Cette cellule fait déjà appel à une psychologue pour l'accompagner. « *Les salariés étaient susceptibles d'être exposés aux risques psychosociaux,* souligne Patricia Arnaud. *Car, à longueur de journée, nous écoutons et cherchons des solutions pour des personnes en grande difficulté. C'est notre travail, notre quotidien. Mais à côté de cela, parfois, nous avons aussi connaissance de cas graves, comme des cas de maltraitance…, et avions besoin d'en parler.* »

Un vrai sujet de management

BIENHEUREUX celui qui ne s'est jamais énervé à un guichet de La Poste… Cette grande entreprise a pris conscience du problème et a créé une « direction de la prévention des incivilités », qui cherche à la fois à en comprendre les raisons et à trouver des solutions. Celles-ci vont de la formation à l'analyse du reporting, en passant par l'aménagement des bureaux de Poste et un travail de proximité auprès des collaborateurs.

La poignée de main est ferme, mais d'emblée Étienne Ignatovitch prévient : « *Je reviens d'un déplacement fatiguant en province, alors j'espère que je vais être à la hauteur… parce que les incivilités, c'est un vaste sujet.* » Les incivilités ? C'est son cœur de métier. Il est en effet directeur de la prévention des incivilités, à la direction générale de l'enseigne La Poste. Un poste créé en 2008 et dont le positionnement – il est cadre dirigeant – révèle toute l'importance que La Poste accorde à ce sujet. Mais qu'appelle-t-on « incivilités » à La Poste ? « *Des manifestations agressives, de mécontentement des clients,* répond Étienne Ignatovitch, *quel que soit leur niveau de violence, qu'elles entrent ou non dans le champ pénal, dès lors qu'elles sont exercées en lien avec l'activité de La Poste, à l'encontre des agents ou d'autres clients… C'est important que nous partions de la même définition. Pour ce qui est de La Poste, elle est très largement partagée par tous et c'est le point de départ de nos actions*[1]. »

Il y a quelques années, en effet, la direction générale se rend compte qu'elle a des difficultés pour faire passer des messages sur le terrain : ce qui remonte avant tout, ce sont les problèmes posés par des relations parfois conflictuelles avec le public qui rendent difficile tout autre message. Et pour cause… les incivilités sont nombreuses et n'épargnent personne. Étienne Ignatovitch estime qu'environ 7 000 à 8 000 incivilités quotidiennes se produisent dans le réseau de La Poste. Conséquences de ces incivilités pour les guichetiers : une certaine forme de démobilisation, du burn-out et de l'absentéisme… La direction décide d'en faire un vrai sujet de management.

Jeux de rôles

Avec une première action de très grande envergure : la formation des agents dans les bureaux de Poste. Il y a cinq ans, certains bureaux sont identifiés comme prioritaires par leurs managers. Pour montrer l'importance donnée au sujet, les formations auront lieu sur site, avec l'ensemble du personnel du bureau. Ce qui signifie la fermeture du bureau pendant le temps de la formation, soit une bonne demi-journée. « *Ainsi, tout le monde entend le même discours, les managers sont présents, et la mise en situation est bien réelle.* » La formation est effectuée à la fois par des personnes de l'université de la Poste (un organisme interne de formation) et par un organisme extérieur s'appuyant sur les compétences d'anciens du GIGN, d'anciens vigiles, d'anciens gendarmes (*voir encadré page suivante*)… Bref, des personnes « *légitimes et crédibles, mais également rassurantes et qui savent s'y prendre* ».

Catherine Michaud, guichetière au bureau de Poste de Limoges hôtel de ville, a suivi il y a environ cinq mois cette formation. « *Elle a eu lieu dans notre bureau de Poste, ça nous a permis d'être vraiment en situation, dans la configuration de nos locaux. On a pu revivre des incivilités – avec des jeux de rôles basés sur des situations réelles – et avoir des éléments concrets, notamment sur le comportement, l'attitude à adopter… Ça m'a confortée dans ma manière de faire et apporté un plus…* » Les causes des incivilités sont multiples : la qualité d'accueil et de prise en charge de la demande client reste déterminante en matière de prévention.

© Giampaolo Pagni pour l'INRS

LE GROUPE LA POSTE

Le groupe La Poste est organisé en quatre grands métiers :

- la Banque postale ;
- le courrier ;
- les colis ;
- l'enseigne.

Au total, elle compte 280 000 collaborateurs. L'enseigne regroupe la totalité des 17 000 points de vente (dont 10 000 bureaux de Poste), dans lesquels se rendent 1,7 million de clients par jour. Ce sont les guichetiers, quelle que soit l'origine du mécontentement, qui subissent le plus grand nombre d'incivilités, estimées entre 7 000 et 8 000 par jour.

© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

Reste cependant le problème des effectifs, fréquemment mis en avant par les syndicats. Aujourd'hui, 18 500 personnes ont été formées et le taux de satisfaction atteint 99 % ! « *Les chiffres parlent d'eux-mêmes,* remarque le directeur de la prévention des incivilités. *Il reste à peu près autant de personnes à former, mais tous les bureaux prioritaires l'ont déjà été.* »

Des signalements utiles

Pour aller plus loin, des managers prioritaires ont également été identifiés. Ils suivront une formation complémentaire pour s'approprier les outils proposés par la direction de la prévention des incivilités. Une formation qui, à terme, pourrait bien concerner la totalité des managers.

Autre volet : la modification du signalement des incivilités par le personnel, sur une base déclarative. Ce reporting a été revu pour qu'il aille au-delà de la simple description de l'événement, avec notamment des éléments d'analyse de la cause de l'incivilité : on passe ainsi du « *signalement émotionnel* » au « *signalement utile* », selon Étienne Ignatovitch, avec, entre 2008 et 2013, une multiplication par six du nombre de signalements. Ces données sont analysées et servent de base pour tout le travail sur la recherche des causes des incivilités. Car celles-ci peuvent être liées à l'organisation de certains bureaux, à des problèmes de cohérence entre bureaux de Poste ou de façon de travailler, à de l'affichage, etc.

De nombreux autres chantiers sont en cours, comme l'aménagement des bureaux de Poste, auquel la direction de la prévention des incivilités a été associée, des tests de « design sensoriel » (musique d'ambiance, essences odorantes), lancés par cette même direction – une initiative qui ne fait pas l'unanimité, notamment parmi les représentants du personnel –, un travail avec les acteurs régaliens auprès des bureaux (forces de l'ordre, justice, etc.), ou des actions de communication (affichage, événements).

Quand on aborde la question des résultats, Étienne Ignatovitch répond : « *99 % de satisfaits, ça parle, non ?* » Certes. Mais pour l'instant, il a peu de chiffres à donner en ce qui concerne l'absentéisme, la démobilisation… « *Mon objectif, désormais, en plus des actions en cours, est d'embarquer de plus en plus toute la structure fonctionnelle comme opérationnelle, en faisant valoir que le traitement de l'incivilité, tel que nous le proposons, a pour seule vertu de rechercher la protection de nos collaborateurs. Elle est un vecteur puissant de lien entre la structure et ses opérationnels, une réponse aux enjeux de bien-être au travail et un levier de performance au service de la réalisation de nos missions. Nous proposons aux managers une marge de manœuvre inédite qui, j'en suis convaincu, permettra à ceux qui s'en emparent de "faire la différence"* », poursuit, enthousiaste, Étienne Ignatovitch. Un enthousiasme qui semble d'ailleurs avoir dissipé toute fatigue. ■

1. Voir dans ce dossier p. 14-16.

D. V.

INTERVIEW

GILLES BERNARD, formateur, université de La Poste

« Des incivilités, il y en a partout… dans les quartiers les plus chics, comme dans les plus défavorisés, mais elles sont de nature différente. Les formations sont réalisées en partenariat avec le CNPP[1]. On réalise des mises en situation, on travaille à la fois sur l'individuel et sur la notion de collectif, d'entraide… pour que la personne victime d'incivilité ne se retrouve pas seule. À l'issue de cette formation, on débriefe avec le manager et un représentant de la direction de la sûreté pour mettre en place un plan d'action. On laisse également des livrets pour chacun, en conseillant au manager de les remettre à ses agents lors d'une séance de débriefing. Les choses se sont améliorées par rapport à quelques années auparavant, mais on assiste à d'autres incivilités, liées à la précarisation d'une part et aux technologies d'autre part, qui ont tendance à proposer des réponses standardisés mais immédiates et sur tout. Alors qu'un guichetier, c'est avant tout une personne : trop souvent, les gens l'oublient. »

1. Centre national de prévention et de protection.

L'IMPRO BEL AIR accueille de jeunes déficients intellectuels. La violence externe est une réalité quotidienne, mais pas une fatalité. La preuve : un groupe de travail s'est constitué pour y réfléchir et proposer un plan d'action. Les items sont nombreux et cela prend du temps…

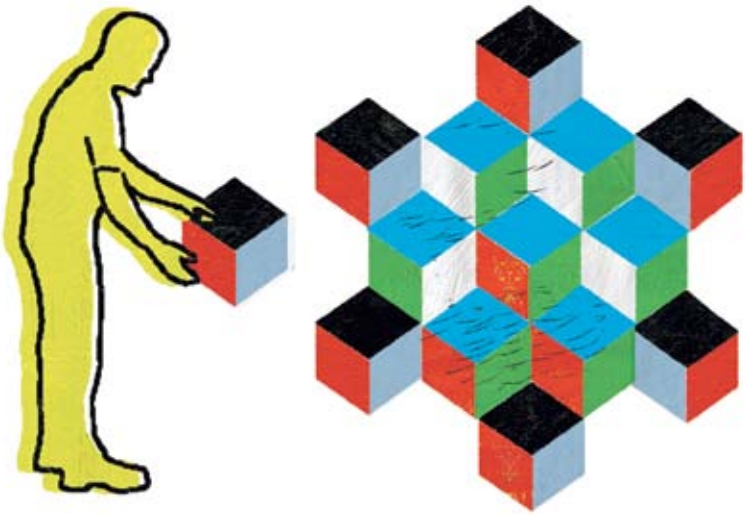
Une politique de petits pas

Les deux piles sont sur son bureau, assez imposantes. D'un côté, il y a les brochures INRS sur la prévention des risques professionnels, de l'autre des dossiers de toutes les couleurs qui « *traitent tous de sécurité* ». « *Je n'ai pas d'ingénieur en prévention des risques professionnels,* se justifie Didier Lestrat, directeur de l'IMPro Bel Air, situé à Tresses, en Gironde, à quelques kilomètres de Bordeaux. *Je suis donc obligé de me documenter pour progresser sur cette question qui aborde parfois des domaines très techniques… Mais j'espère bien que ces piles vont rapidement diminuer : cela signifiera que le sujet avance ou est en cours de traitement.* » Parmi ces dossiers figurent en bonne place les risques psychosociaux, dont la violence externe, une réalité pour l'IMPro et, d'une manière plus générale, pour tout le secteur médico-social.

À l'IMPro, on parle d'usagers. Et quand on évoque la violence externe, Didier Lestrat tient à préciser les choses : « *La violence externe, c'est entre usagers et personnel… et cela fait partie de ce que l'on peut vivre.* » L'IMPro Bel Air est un Institut médico-professionnel qui accueille 78 usagers de 12 à 20 ans, atteints de déficience intellectuelle plus ou moins importante. Ils viennent entre 9 h et 16 h 30. 27 personnes y travaillent : éducateurs (spécialisés, techniques, etc.), thérapeutes (médecins psychiatres, orthophonistes, psychomotriciens, psychologues..) et enseignants de l'Éducation nationale. « *Il y a près de trente ans, le secteur médico-social était fermé, il vivait en autarcie et clairement, il ne faut pas se voiler la face, la réponse à la violence pouvait être aussi la violence,* poursuit le directeur, lui-même ancien éducateur et formateur… *Même si le secteur avait déjà bien amorcé sa mutation, tout a changé avec une loi promulguée en 2002*[1] *qui reconnaît la maltraitance comme une faute. Et on est passé de la violence à double sens à une violence à sens unique, d'usagers à éducateurs.* »

Formation-diagnostic

Lorsqu'il arrive en 2009 à l'institut, Didier Lestrat met en place des actions pour limiter les actes de violence. « *La théorie est la suivante :* "Les usagers ne sont pas intrinsèquement violents. S'ils sont violents, c'est parce que dans la situation dans laquelle ils sont, la seule réponse pour eux est la violence". *Je me suis*



© Gianpaolo Pagni pour l'INRS

L'IMPRO BEL AIR

Structure découlant de la loi de 1975 sur le handicap, l'IMPro Bel Air accueille en semi-internat 78 garçons et filles âgés de 12 à 20 ans (soit 69 équivalents temps plein) déficients intellectuels et présentant des retards scolaires d'origines diverses. L'âge de l'admission[1] se situe entre 12 et 16 ans, l'âge de sortie entre 18 et 20 ans. Ce qui est désigné comme déficience intellectuelle se manifeste en pratique par une inadéquation temporelle avec le programme préétabli des structures ordinaires. L'IME, structure spécialisée, va avant tout offrir à chaque jeune un temps de maturation qui lui est propre. Ce temps « ouvert » va permettre d'établir la rencontre préalable à toute relation éducative pouvant déboucher sur une situation d'apprentissage. Les journées se partagent entre vie de groupe, scolarisation, ateliers professionnels (horticulture-espaces verts, fer-mécanique, bois, cuisine, emplois et techniques de collectivités), sports et activités d'expression, prises en charges rééducatives, ateliers à visée thérapeutique, entretiens individuels.

1. L'admission se fait sur indication de la Commission des droits et de l'autonomie.

donc efforcé, dans un premier temps, d'identifier ces situations pour les réduire et de reconquérir des territoires éducatifs : certaines règles sont devenues plus strictes, certaines choses sont maintenant interdites. L'objectif est que le personnel affiche une certaine fierté de travailler. J'ai également travaillé avec d'autres institutions de façon que le temps des usagers soit partagé, avec par exemple l'hôpital psychiatrique, ou d'autres partenaires. »

Mais cela n'a pas suffi. Il y a deux-trois ans, les premiers cas d'accidents du travail dus à des agressions sont déclarés comme tels. « *Rapidement, le sujet est arrivé, plus largement, par le biais des risques psychosociaux. Il a été abordé au cours d'une réunion de CHSCT, à travers les situations de souffrance et de mal-être de certains salariés* », remarque Frédérique Caumontat, contrôleur de sécurité à la Carsat Aquitaine. La Caisse régionale, sollicitée dans un premier temps pour accompagner l'institut lors de l'élaboration de son document unique, revient quelques mois plus tard avec une proposition de formation-diagnostic sur les risques psychosociaux (RPS).

En janvier 2013, cette formation a lieu. Dix-sept personnes, émanant des deux IMPro de l'Association d'éducation spécialisée Tresses-Yvrac dont Bel Air fait partie, y participent. Elles travaillent dans tous les secteurs : administratifs, éducatifs, techniques, etc. « *Cette formation s'est déroulée sur deux jours, elle avait pour objectif de rendre les IMPro autonomes sur la réalisation de leur propre diagnostic RPS,* précise Frédérique Caumontat, *en identifiant les facteurs de risques de souffrance au travail.* » À l'issue de cette formation, un groupe de huit personnes est constitué, à chaud, comprenant à nouveau des personnes de tous les services (direction générale, services techniques, éducatifs, thérapeutiques). Didier Lestrat en fait partie. « *Cela ne nous est pas apparu comme gênant qu'un directeur y participe,* tient à préciser le contrôleur de sécurité. *Car nous nous étions auparavant assurés, avec le psychologue de la Carsat, Didier Encontre, de la liberté totale d'échanges au sein de l'institution.* »

L'animation du groupe est confiée à l'un des participants, la psychomotricienne de l'IMPro Bel Air. Pour alimenter sa réflexion, le groupe repart des grands thèmes qui ont émergé de la formation comme pouvant être sources de RPS : organisation du travail, communication et coordination, management, ressources matérielles et financières, environnement et contexte politique, reconnaissance et considération. À chaque grand thème sont associés jusqu'à neuf items, susceptibles d'être des facteurs de RPS, comme par exemple le risque d'être accusé de maltraitance, l'accueil d'une population demandant des soins psychiatriques, l'usure professionnelle, les comportements excessifs pouvant générer du stress, le sentiment d'isolement et de solitude dans l'action… On semble parfois loin de la violence externe, voire des RPS, quand on voit mentionnés dans cette liste le traitement des mails ou la culture d'entreprise. Cependant, Frédérique Caumontat est catégorique : « *Tout peut participer au stress, à une exaspération, ou à une situation d'énervement pouvant déboucher sur de la violence. D'abord de la part de l'usager qui ressent ce mal-être et ensuite de la part du salarié… Aucun risque ne doit être négligé.* »

Un tableau est en cours d'élaboration par le groupe avec comme entrées : les facteurs de risques, les causes, les propositions, les personnes concernées, les échéances, puis enfin l'évaluation des résultats, le suivi et les acteurs. Aujourd'hui, deux premiers risques ont été inscrits : la surcharge de travail et le travail entrecoupé. « *C'est une politique de petits pas,* explique le contrôleur de sécurité, *mais le groupe avance et fait des propositions. Il faut maintenant veiller à ce que tout le monde partage et applique les propositions du groupe au travers d'un consensus.* »

Marie-Claude Beauroy-Eustache est assistante de direction et membre du CHSCT. Elle fait également partie de ce groupe de réflexion. « *Nous avons, au sein de ce groupe, soulevé de très nombreuses problématiques,* déclare-t-elle. *On va travailler à présent sur chaque point, j'ai bon espoir que l'on y parvienne… Ce groupe doit cependant trouver sa place vis-à-vis du CHSCT : je pense qu'il va lui apporter régulièrement des éléments de réflexion, avec un plan d'action. Notre travail pourrait même servir de point de départ pour élargir la réflexion à d'autres établissements de l'association.* » ■

1. Loi du 2 janvier 2002, sur la rénovation de l'action sociale et médico-sociale.

D. V.

© Giampaolo Pagni pour l'INRS

L'AESTY

L'IMPro Bel Air fait partie de l'Association d'éducation spécialisée Tresses-Yvrac (AESTY). Celle-ci comprend quatre autres établissements, tous situés en Gironde : l'Institut médicoprofessionnel Le Vieux Moulin accueillant 42 usagers (cuisine, menuiserie, espaces verts-horticulture, couture-entretien du linge de maison), l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) du Gua à Ambares (90 usagers – spécialisé dans le conditionnement, la viticulture, la restauration, la création et l'entretien d'espaces verts, le repassage, la couture, la broderie, le ménage), l'ESAT de Lorient à Sadirac (55 usagers – spécialisé en cuisine, poterie, espaces verts et travaux viticoles), l'UPCAT de Cenon (12 usagers, préparés à entrer en ESAT). Le CHSCT est celui de l'AESTY, il est donc commun à l'ensemble des cinq établissements.

Contrôler la situation avant qu'elle ne déraille

À LA SNCF, la prévention des incivilités est un métier. Aujourd'hui, questionner les comportements des uns et des autres et se mettre à l'écoute des voyageurs et du personnel permet de mieux diagnostiquer et traiter les situations à risque. Avec, à la clé, des bénéfices pour la relation clients comme pour la qualité de vie au travail.

On ne peut rester silencieux devant le non-respect des règles, des voyageurs, des agents, du matériel. Au quotidien, ces situations, regroupées par l'entreprise sous le terme d'« incivilités », empoisonnent la vie des usagers, comme celle des agents de la SNCF. C'est pourquoi en septembre 2012, le groupe à vocation de service public a créé, au sein de la direction de la sûreté, une structure dédiée à la prévention et la gestion des incivilités. Objectif : répondre à la souffrance exprimée par les agents mais également à certains questionnements, posés à la suite d'un rapport rédigé en juillet 2012 par Monique Sassier, médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et présidente du comité éthique de la SNCF et d'une enquête sur les interactions agents/clients conduite par le sociologue Alain Mergier.

« *Le rapport a mis en avant un périmètre des incivilités à géométrie variable. Il ne s'agit pas seulement du fait de l'autre,* explique Céline Debove-Postel, directrice déléguée à la prévention et à la gestion des incivilités. *Un dysfonctionnement ou encore le manque d'information peut produire des conditions propices au passage à l'acte. C'est pourquoi il est nécessaire de penser incivilités lors de la mise en place des procédures et process d'entreprise. Il faut également aider nos collaborateurs qui sont victimes d'incivilités, libérer la parole, mais aussi sensibiliser les clients.* » La SNCF souffre d'un déficit structurel d'image qui conduit à ces situations. L'enquête sociologique l'a particulièrement bien mis en évidence. « *Il n'y a pas de petite incivilité. Quand les choses s'accumulent, il devient difficile de prendre sur soi sans prendre pour soi* », évoque Jean-Yves Hubert, également membre de la structure, chargé des formations et de l'accompagnement managérial.

Formés pour informer

Aujourd'hui, la direction déléguée à la prévention et à la gestion des incivilités est chargée d'impulser une politique de lutte contre les incivilités au niveau national, en coordonnant des actions ciblées, sans freiner les initiatives locales. Face à un phénomène de société aux effets rapidement insupportables, il faut agir. Chercher les causes. Sensibiliser. Former. Un plan de formation visant, à l'horizon 2014, l'ensemble des commerciaux (personnel de vente, agents d'escale, chefs de bord, police ferroviaire) a été mis en place. « *Il existe depuis longtemps des formations intégrant les aspects sécurité et sûreté, la prévention des conflits, le travail sur les placements et postures. Nous avons réactualisé certains modules pour traiter plus précisément de l'incivilité et la relation interpersonnelle, de l'importance du briefing, du repérage des signaux faibles (prise d'alcool ou de drogue…), ou encore de la gestion des groupes et des flux,* explique Jean-Yves Hubert. *Des agents mal informés ne peuvent pas être dans la bonne posture d'empathie ou d'écoute. Il est également nécessaire qu'ils soient identifiés par l'usager, qui demande une prise en charge et une visibilité renforcée par rapport aux incidents.* »

Des formateurs référents ont été désignés pour les différents métiers. Mais si les collabora-

LES « INCIVILITÉS » SELON LA SNCF

La SNCF considère comme des « incivilités » (*voir encadré p. 17*) l'ensemble des actes contraires aux règles naturelles ou à certaines valeurs, qu'ils constituent des infractions pénales (cigarette dans les trains, déclenchement d'un signal d'alarme…) ou pas (doubler dans une file d'attente, monter dans le train sans laisser descendre…). S'ajoutent les brutalités verbales, l'expression de mépris, le refus de dire bonjour, que les agents vivent souvent très mal.

IRRITANTS MAJEURS

La cigarette en gare, au même titre que le bruit à bord des trains, est identifiée comme un « irritant majeur ». Elle s'adresse aux voyageurs comme aux agents. À la station RER Bibliothèque François-Mitterrand, à Paris, une opération spéciale a été mise en place début 2013 avec l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris. Stands et conférences ont permis d'aborder les thèmes comme le tabagisme passif ou les moyens d'arrêter de fumer.

teurs sont mieux préparés, ils ne sont pas pour autant livrés à eux-mêmes. À Paris, une équipe d'assistance rapide (EAR), composée d'une centaine d'agents ayant fait de la prévention des incivilités leur spécialité, a été mise en place fin 2009. Mobilisables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ces agents ont pour mission d'orienter les clients, gérer l'attente, aider à l'évacuation de rames, apaiser les tensions naissantes et porter assistance aux voyageurs et au personnel en situation de crise. « *Nous sommes là pour répondre à la demande de la direction nationale des opérations en cas de situation perturbée. Le dispositif doit également permettre d'atténuer les conditions pouvant générer du stress et des tensions* », précise Christian Bossaert, à la tête de l'EAR.

Proactivité

Saber El Abed, qui dirige l'une des équipes d'intervention, s'apprête à partir avec ses troupes. « *Il faut être proactif. Aller à la recherche d'informations. Et surtout, afficher une présence qui tend à faire diminuer les actes d'incivilité et rassure les équipes locales* », explique-t-il. Les membres de l'EAR sont tous volontaires. Il s'agit d'équipes mixtes, composées d'agents commerciaux et d'agents de la sécurité ferroviaire. « *Après six ans à un poste commercial chez Eurostar, j'ai eu envie de voir autre chose* », explique Ghénima. Curieusement, elle avoue se sentir « *moins exposée aux incivilités* » depuis qu'elle a rejoint l'EAR. En dehors de situations dites « perturbées », l'équipe patrouille en gare pour aider les usagers, informer sur les bonnes pratiques, effectuer quelques rappels à l'ordre. « *Merci d'éteindre votre cigarette s'il vous plaît* », demande-t-on à un voyageur qui attend son train à Paris, gare du Nord. Il s'exécute. En cas de trafic perturbé, les agents de l'EAR aident à la gestion des flux de voyageurs. Fondus dans la masse, ils sont aussi là pour créer du lien. « *Lorsque l'on aide un usager au moment où il rencontre une difficulté, une relation de confiance s'installe,* remarque l'un d'eux. *On est parfois étonné par l'expression de remerciements !* »

© Giampaolo Pagni pour l'INRS

C'est la base de la recette. Replacer l'humain au cœur du sujet. « *Depuis deux ans, nous multiplions les opérations de sensibilisation en collaboration avec notre réseau d'acteurs locaux. La politique menée vis-à-vis des incivilités est devenue incontournable. Elle est un enjeu pour le recrutement, l'attractivité et le développement économique de l'entreprise* », reprend Céline Debove-Postel. Parmi les prochains axes de travail, répondre aux demandes d'agents qui, bien que n'étant pas en contact avec le public, se font parfois interpeller. « *Nous avons également un rôle à jouer dans le développement de la médiation sociale et la sensibilisation des pouvoirs publics et des autorités judiciaires,* poursuit la directrice déléguée à la prévention des incivilités. *Vis-à-vis des brutalités verbales ou d'autres actes d'incivilité, il y a parfois un sentiment d'impunité qui, pour certains agents, est intolérable.* » ■

G. B.

LA MUSIQUE ADOUCIT LES MŒURS

Après une opération appréciée des voyageurs dans le hall de la gare Montparnasse, à Paris, pendant l'été 2012, la SNCF a installé des pianos en libre service dans plusieurs gares de Paris et de province (Bordeaux, Rennes, Strasbourg…). Quelques notes de musique pour se détendre en attendant son train et « réintroduire du lien » au sein des espaces SNCF. Aucun acte de vandalisme n'a été observé depuis la mise à disposition des pianos.

DOLÉANCES

Une boîte mail interne, mise en place à la fin de l'année 2012, a pour vocation de faciliter la remontée d'informations de la part des agents. Plus de 1700 mails ont été reçus en un an. Ils constituent une aide au repérage de lignes ou de secteurs sensibles, complétant les diagnostics locaux. Ils permettent notamment de cibler les besoins et d'orienter les actions locales, comme par exemple la tenue de stands de communication.

COLLECTEUR À LA POSTE, Samuel Decius relève le courrier d'entreprises dans le Xe arrondissement de Paris. Pour assurer ce service, il parcourt les rues de la capitale au volant de son véhicule. Risques routiers et risques liés à la manutention de colis font partie de son quotidien.

La course aux lettres

14 h 00 Rue du Louvre à Paris, au rez-de-chaussée de La Poste centrale. Samuel Decius, collecteur, signe sa feuille de prise de service puis saisit son bulletin d'itinéraire, son flasheur et deux clés de boîtes aux lettres. Il récupère aussi des sacoches rouges et bleues qui lui serviront respectivement à collecter les lettres affranchies et celles non affranchies. Ainsi équipé, l'agent monte dans son Citroën Jumper jaune équipé d'un hayon. Ceinture en place, il démarre.

14 h 15 Samuel s'engouffre dans la circulation. RFI résonne dans l'habitacle. Aujourd'hui, la circulation est fluide. Rien à voir avec les embouteillages du mois de décembre, au moment des courses de Noël. Le Jumper emprunte un couloir de bus boulevard Sébastopol, puis se gare. Le premier client, spécialisé dans le prêt-à-porter, se trouve au fond d'une cour. « *Ça va, chef?* » « *Bonjour Sam.* » Celui-ci flashe le code-barres situé sur le comptoir pour signifier son passage. Au sol, trois cartons attendent d'être emportés. « *Je fais très attention à mon dos. Quand j'ai des choses lourdes à soulever, je n'hésite pas à utiliser les équipements nécessaires.* » À leur arrivée, tous les collecteurs suivent des formations à la prévention des risques liés à la manutention. Samuel retourne donc chercher un diable dans son camion. De retour, il charge ses colis, dépose le tout dans son véhicule *via* une porte latérale, puis reprend sa route.

© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS

En fonction de son encombrement, le courrier est transporté à l'aide d'une sacoche, d'un diable ou d'un conteneur à roulettes.

REPÈRES

■ **LES POSTIERS** qui parcourent des distances plus courtes mais dont le temps de conduite quotidien est plus long, se plaignent davantage de TMS que les agents couvrant des distances plus longues. Ce résultat, mis en évidence par l'INRS lors d'une étude avec le groupe La Poste, pourrait être liée à des contraintes posturales relatives aux conduites de type « urbain » (conduite morcelée, descentes fréquentes du véhicule, port de charges et déplacements à pied importants), ainsi qu'à des contraintes psychosociales (pression temporelle, exigences émotionnelles…) plus significatives. Une étude complémentaire nécessiterait d'être réalisée afin de vérifier ce résultat.

14 h 25 Boulevard de Strasbourg. La porte d'entrée de l'immeuble s'ouvre difficilement. Il faut s'y reprendre à plusieurs reprises pour l'ouvrir en grand. Chez son client, Samuel récupère trois conteneurs à roulettes remplis de colis, avant de se positionner sur le côté droit de son véhicule. Genoux pliés, il actionne les commandes du hayon arrière pour l'abaisser. En s'aidant de son pied pour faire bascule, il accompagne les conteneurs sur la plate-forme, un par un. Une seconde télécommande suspendue lui permet de remonter l'ensemble. Les colis sont chargés dans le véhicule. Une sangle est ensuite tendue pour éviter tout renversement.

© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS

14 h 46 Retour à La Poste centrale du Louvre. Samuel se gare au niveau de la plate-forme logistique et vide son camion. À partir d'ici, le courrier suit un circuit précis. Les conteneurs sont récupérés par différents agents chargés de faire le tri parmi les colis. Les sacoches rouges, les bleues et les colissimos sont déposés dans des chariots distincts. Samuel repart sur la route.

© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS

© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS

Rue d'Hauteville, le camion s'arrête en double file, au niveau d'un imprimeur. « *Parfois, ce client me donne une vingtaine de colis à transporter.* » Aujourd'hui, Samuel repart les mains vides. Les deux clients suivants se trouvent rue d'Enghien. Aucune place disponible. Le véhicule stationne le long du trottoir en se serrant au maximum. De l'autre côté de la rue, un 4x4 mal garé empêche malgré tout un camion de passer. Après vérification, le hayon ne peut pas s'abaisser entièrement : une borne en métal gêne. Samuel remonte dans son camion sous les coups de klaxons. Au même moment le 4x4 s'en va et une place se libère. Samuel s'avance et parvient à se garer plus en retrait. Après ce jeu de chaises musicales, la circulation reprend normalement. Une dizaine de minutes se sont écoulées. « *Quand je ne peux pas faire autrement, je suis contraint de bloquer la rue. C'est très stressant, surtout quand j'ai beaucoup de courrier à récupérer.* » Un peu plus tard, boulevard Saint-Martin. La circulation sur trois voies est dense. Le collecteur traverse la rue en se faufilant entre les voitures, arrêtées au feu rouge. « *Je ne fais pas le kamikaze. Quand je dois charger des colis, je me gare plus loin mais du bon côté de la rue pour ne pas avoir à traverser.* »

Les difficultés de stationnement sont courantes. De la collecte jusqu'au chargement du courrier dans le camion, il faut rester attentif à la circulation.

17 h 20 Sa tournée consacrée aux entreprises est terminée. Une douzaine de clients ont été collectés. Samuel inscrit sur une feuille les types de conteneurs récupérés dans la journée et ceux qu'il va devoir commander pour le lendemain. En repartant pour la plate-forme logistique, son rétroviseur heurte un carton posé sur une benne le long du trottoir. Chez les collecteurs, le nombre d'accrochages se traduit chaque année par la signature d'une quinzaine de constats pour une soixantaine de véhicules en service. Pour autant, il s'agit le plus souvent d'accidents matériels sans dégâts corporels, survenant lors des manœuvres. Néanmoins, les agents de La Poste sont fréquemment en tort. L'un des points de progrès consiste à réduire ce taux de responsabilité. Dans ce but, un recyclage des connaissances sur le risque routier est prévu tous les cinq ans. Et à la suite d'un accident de la route, un accompagnement managérial est systématiquement mis en place à l'occasion d'un débriefing.

17 h 55 Début de la collecte des bureaux de Poste. Samuel se gare en face de l'agence Paris Conservatoire. Plusieurs conteneurs l'attendent au niveau de la porte de service. Après avoir chargé ces derniers dans l'utilitaire, il ouvre la boîte aux lettres donnant sur la rue. Le courrier glisse dans un sac. Qu'elles soient à destination d'Ile-de-France ou de la province, toutes les lettres collectées avant 18 h seront triées au centre de Gonesse et livrées le lendemain. Une obligation pour La Poste. Retour à la plate-forme logistique.

© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS

Un recyclage des connaissances sur les risques routiers est régulièrement dispensé aux collecteurs pour réduire le nombre d'accrochages.

19 h 22 Après un second passage au bureau de Poste Paris Conservatoire, pour la relève de 19 h, Samuel retourne rue du Louvre. C'est l'heure de pointe. Les camions font la queue pour se garer et vider leur chargement. Les données des flasheurs sont ensuite exportées sur un ordinateur. Samuel a fini sa journée, plutôt calme. Celle de demain le sera peut-être moins. « *On se sait jamais ce qu'on aura à collecter, ni comment sera la circulation. C'est toujours la surprise.* » ■

Cédric Duval

MANUTENTION

La remorque n'est

pas à la traîne

AU CŒUR DE LA SOLOGNE, l'entreprise Trigano Remorques s'est dotée d'un dispositif permettant la mise à la verticale des remorques et leur reprise à l'aide de chariots de manutention, évitant aux opérateurs de soulever plusieurs centaines de kilos. Dans les usines de Brinon-sur-Sauldre et de Reuilly, de nombreux aménagements ont conduit, ces dernières années, à moderniser et réorganiser la production.

© Gaël Kerbaol/INRS

1 Le travail de la tôle occasionne des nuisances sonores. À Reuilly, en complément de la rénovation des machines, plusieurs campagnes de lutte contre le bruit ont été menées. En 2014, 100 % des opérateurs, à la tôlerie et à l'assemblage, seront équipés de bouchons moulés.

2 L'opérateur gère deux poinçonneuses à commande numérique. Les réflexions se poursuivent pour améliorer l'ergonomie et la sécurité du poste.

On l'appelle « la douane ». À Brinon-sur-Sauldre, dans le département du Cher, en pleine Sologne berrichonne, c'est par ce poste de travail, réaménagé en 2012, que transitent toutes les remorques bagagères fabriquées par Trigano Remorques. Chaque année, 37 000 unités sortent de l'usine. Et en période de pointe, jusqu'à 500 par jour. Après avoir établi les certificats de conformité, procédé aux contrôles qualité et aux opérations de traçabilité, le douanier dirige la remorque vers une zone protégée par des barrières immatérielles. C'est ici qu'a été mise en place l'une des plus intéressantes innovations pour réduire le risque de lombalgies lié à la manutention manuelle des remorques devant être stockées puis chargées dans les véhicules d'expédition.

Au centre du poste, une table élévatrice mobile avec basculeur automatique a été installée. Les remorques sont récupérées à la verticale à l'aide de chariots de manutention, conçus spécifiquement et permettant leur transport. Ce dispositif a permis à Trigano Remorques de bénéficier d'un contrat de prévention, signé avec la Carsat Centre. Mais pour comprendre où commence la fabrication de la remorque, il faut se rendre à 70 km de là. C'est en effet sur la commune de Reuilly, dans l'Indre, dans un atelier de 14 000 m², que sont façonnées les tôles qui viennent alimenter les lignes d'assemblage du site brinonnais. Sur la zone de débit, la matière première est reçue en format standard ou précisaillée. En route pour les étapes de cisaille, poinçonnage, pliage, soudure et traitement.

« *Nous avions trois priorités pour l'atelier : la mise en conformité*

3 Sur les nouvelles plieuses, les opérateurs travaillent à deux. Une fois la tôle placée en butée, ils appuient simultanément sur les pédales pour déclencher la mise en marche de la machine.

4 Au poste de « douane », les remorques sont redressées grâce à une table élévatrice, dotée d'un système d'avance et de recul et d'un basculeur à 90°. Elles sont récupérées à l'aide d'un chariot de manutention.

des machines, la réduction de la pénibilité sur les postes de cisaillage (notamment lors du ramassage des tôles) et les problèmes d'ergonomie et de bruit au niveau des poinçonneuses », explique Patrice Frémillon, du service méthode. Derrière la cisaille, une table élévatrice sera prochainement installée. Un programme de remplacement des machines, avec investissement sur la commande numérique, a par ailleurs été lancé. Au centre d'un îlot, un opérateur alimente deux poinçonneuses manuelles à commande numérique. S'il entre dans la zone de travail de la machine, le système interrompt son travail. « *À la demande de l'opérateur, une table mobile a été installée pour qu'il puisse récupérer les plaques sans avoir à se baisser,* indique José Carvalho, chef d'équipe. *On envisage les moyens d'amener cette table d'alimentation au plus près des machines sans déclencher la sécurité, afin de réduire l'amplitude gestuelle et les contraintes liées aux manutentions.* »

Un responsable sécurité par site

« *Nous avons la chance de travailler avec une nouvelle direction à l'écoute, qui prend en compte nos besoins* », estime Hervé Froment, membre du CHSCT. Ainsi, le vieil atelier de tôlerie s'est progressivement offert quelques touches de modernité. « *En juillet 2013, deux plieuses sont arrivées. Nous avons mis l'accent sur la protection laser et la sécurité par système de double pédale,* explique José Carvalho. *La sensibilité des anciens lasers était telle que le moindre défaut sur la pièce déclenchait l'arrêt de la machine. Beaucoup d'opérateurs finissaient par couper la sécurité pour être tranquilles.* » Pour Michel Derouet, qui dirige les

5 **Une remorque** complète peut être fabriquée sur la ligne de montage. Basculée sur un train à rouleaux après le premier poste d'assemblage, la remorque avance tandis que les opérateurs mettent en place les différents éléments. En sortie de ligne, le produit est une nouvelle fois basculé automatiquement.

6 **Le palan** peut être utilisé pour lever les essieux.

7 **Pour la fabrication** des remorques porte-moto, l'opérateur monte les éléments sur un cadre mécano-soudé, placé sur une table à hauteur variable. Ce poste nécessite de nombreuses opérations de boulonnerie.

deux usines, la situation n'était plus tolérable : « *Je suis souvent sur le terrain pour mieux comprendre les choses. Cette année, le groupe Trigano nous a demandé de nommer un responsable sécurité par site. C'est un signe positif qui témoigne d'une volonté de se donner les moyens de maintenir cette vigilance.* »
Retour à Brinon-sur-Sauldre. « *Au début des années 2000, lorsque je suis arrivé, nous ne fabriquions que 5 000 remorques par an. À l'assemblage, ils travaillaient sur des tréteaux !* », poursuit le directeur. Plusieurs projets, instruits en partenariat avec la Carsat Centre, ont contribué à améliorer les conditions de travail. Braim Ait Khouja, chef d'atelier depuis vingt ans, a vu s'opérer ce qu'il considère comme une petite révolution : « *Avec l'arrivée des tables élévatrices, on a réduit les contraintes de manutention et le port de charges lourdes. La disposition de l'atelier a changé. Les restructurations ont été progressives.* »
Parmi les grandes avancées, il évoque la création d'une ligne de montage automatisée pour les grandes séries, celle d'îlots de fabrication dédiés pour les différents modèles (haut de gamme, grands formats, remorques à fond bois…), ou encore l'installation d'un poste d'assemblage des remorques porte-moto.

Un souci d'optimisation du travail

La ligne de montage et plusieurs îlots de fabrication ont fait l'objet d'une démarche 5S[1], visant à restructurer le poste de travail, le débarrasser des éléments inutiles, améliorer l'état de propreté… « *Pour ces projets, il faut collaborer avec les gens de l'usine. La définition de la zone de travail, l'accessibilité des outils, les besoins organisationnels sont*

7

discutés avec ceux qui occupent le poste », affirme Christian Pimort, responsable réception et membre du CHSCT. « *Grâce au 5S, j'ai autour de moi le nécessaire et juste le nécessaire. Je peux monter ma remorque sereinement. Ce qui a été fait ici nous a permis de trouver une meilleure façon de travailler* », estime Xavier Levault, un opérateur.

Sur son îlot, deux postes sont en vis-à-vis. D'un côté, son collègue travaille sur le cadre, lève et installe les essieux à l'aide d'un palan. Lorsqu'il commande le retournement automatique de la remorque, Xavier la récupère sur sa table, pour installer les éléments de caisse. Dans un même souci d'optimisation du travail, le pré-assemblage des portes, des montants ou encore des supports de feux a lieu dans un atelier indépendant. Deux opératrices y préparent également des sachets de visserie « prêts à l'emploi », apportés ensuite sur les îlots d'assemblage. Un travail de fourmis. « *On gaspille moins. Avant, lorsqu'ils faisaient tomber des vis sur les postes d'assemblage, les monteurs ne les ramassaient pas toujours* », explique l'une d'elles, Dominique Moreau.

« *Les postes ont évolué naturellement avec les produits. À la création des postes d'assemblage, 80 % des remorques faisaient 1,60 m de longueur. Aujourd'hui, la majorité fait 2,50 m* », souligne Wilfrid Tondu, responsable de production et responsable sécurité du site. Une adaptation continue qui nécessite bien sûr une mobilisation à tous les niveaux : bureau d'études, management, opérateurs… Une fois l'assemblage terminé, les remorques partent à la douane. Pour la plupart des modèles, la flèche est préparée sur un poste dédié et ajoutée par le douanier. Pour quelques-uns, elle est fixée en

8 Les questions relatives au confort de travail avec l'outillage sont nombreuses. Aujourd'hui, la plupart des outils lourds sont reliés à des flexibles.

9 La préparation de la visserie et des sous-ensembles dans un atelier dédié permet d'éviter le désordre sur les postes d'assemblage.

10 Un poste de travail est dédié à la préparation des flèches. Au moment de l'expédition, elles sont repliées (dans le cas où elles ont été montées sur la remorque), ou attachées au niveau de l'essieu. Les chariots de manutention développés s'adaptent aux différentes configurations.

TRIGANO REMORQUES

À Brinon-sur-Sauldre, l'usine de fabrication de remorques, née en 1993 et rachetée par Trigano en 1994, connaît un développement rapide. En 2003, la raison sociale devient Trigano Remorques à la suite de l'intégration d'un autre site, à Reuilly, où sont fabriquées des remorques utilitaires. L'entreprise y installe la tôlerie, tandis que Brinon-sur-Sauldre se consacre à l'assemblage et à l'expédition des remorques bagagères. Trigano Remorques emploie 60 salariés à Brinon-sur-Sauldre et 110 à Reuilly, auxquels s'ajoutent des intérimaires, au printemps et à l'été. L'entreprise est leader européen sur le secteur. Une partie de la production sort sous les marques phares du groupe (Erka, Franc, Treigo), vendues chez les revendeurs spécialisés, l'autre est destinée aux enseignes de la grande distribution ou au réseau automobile (Norauto, Roady…). L'activité du groupe Trigano, qui compte une quarantaine d'usines dans le monde, s'organise autour de deux familles de produits : les véhicules et l'équipement de loisirs.

fin d'assemblage. « *Le problème de sortie de douane nous a tenus en haleine pendant deux ans et demi. Les manutentions ici étaient très contraignantes : relever les remorques pour les stocker à la verticale et gagner de la place, les redescendre pour les déplacer plus facilement, puis les relever sur le quai d'expédition pour les charger…* », explique Bernard Pacyna, membre du CHSCT.

Du prototype à l'outil validé

Dans un premier temps, un ergonome a été sollicité. Sans succès.

11 La modification des quais de chargement a été envisagée un temps, pour permettre un chargement latéral des camions. Le dispositif basculeur-chariot s'est finalement révélé être une solution plus performante pour réduire efficacement les manutentions.

12 Le premier prototype de chariot testé était totalement manuel. Depuis, le système a été automatisé avec l'installation d'un moteur hydraulique. Il intègre des sécurités supplémentaires.

« *Il ne fallait pas se rater. Notre bureau d'études a tourné le problème dans tous les sens. On a réfléchi au centre de gravité de la remorque, à la meilleure façon de la prendre par l'essieu* », se souvient Michel Derouet. « *Nous avons fait travailler une société spécialisée dans la manutention sur un système de basculeur, puis de chariot. Les essais ont été menés en interne, en intégrant des aspects liés à la pénibilité et à la sécurité. Le premier prototype de chariot était basique. Il a évolué de façon à faire disparaître certains risques (écrasement des pieds, difficultés de manipulation…)* », explique Jérôme Briens, responsable qualité. Aujourd'hui, l'entreprise dispose de cinq chariots polyvalents, faciles à diriger. Différents modèles permettent de s'adapter à la taille de l'essieu. « *Les remorques ne sont plus remises à l'horizontale car elles sont déplacées (pour mise en zone de stockage ou pour le chargement des camions) à l'aide des chariots* », explique Florian Simon, contrôleur de sécurité de la Carsat Centre. Patrick Auchère travaille aux expéditions depuis dix ans : « *Le mal de dos, j'ai connu. Pendant les pics d'activité, on peut charger jusqu'à 500 remorques par jour, chacune faisant entre 50 et 200 kg. Ces jours-là, on est bien content d'avoir les chariots !* » D'ailleurs, le principe a été repris à Reuilly, où quelques remorques sont également assemblées. Un basculeur « maison » a récemment été mis au point afin de les relever. La dimension de l'atelier le permettant, c'est avec un chariot élévateur qu'un opérateur vient ensuite les récupérer par l'essieu. ■

Grégory Brasseur
Photos : Gaël Kerbaol

1. La méthode 5S est un outil de gestion de la qualité qui a pour objectif d'optimiser les conditions et le temps de travail. Elle vise à garantir la propreté et la bonne organisation du poste de travail.

Fiche d'identité

- **NOM :** Polyway.
- **ACTIVITÉ :** Fabrication de cuves et autres matériels en composites, destinés au secteur de l'eau.
- **EFFECTIF :** 40 personnes.
- **CHIFFRE D'AFFAIRES :** 7,2 millions d'euros.
- **INVESTISSEMENT** lors de la dernière extension : 2,5 millions d'euros (dont le bâtiment), la ventilation représentant 230 000 euros.

L'essentiel

- **POLYWAY PRODUIT** des matériaux composites destinés au secteur de l'eau. En fonction des produits finis, plusieurs types de fabrication sont possibles, générant fibres, poussières, vapeurs de produits chimiques, ainsi que bruit. L'entreprise, aidée de la Carsat Pays-de-la-Loire et des deux laboratoires interrégionaux, a mis en place des systèmes de ventilation sur les postes de travail pour réduire l'exposition de ses salariés.

LE CHIFFRE

650 tonnes

de composites par an sont utilisées chez Polyway.

PRODUITS CHIMIQUES

Polyway compose avec la ventilation

© Philippe Castano pour l'INRS

POLYWAY est une entreprise spécialisée dans la transformation de matériaux composites pour la fabrication de cuves destinées au secteur de l'eau. Elle a mis en place d'importantes solutions d'aspiration pour réduire l'exposition de ses salariés aux produits chimiques, sans oublier le bruit et les manutentions.

Installé dans son bureau du Croisic, en Loire-Atlantique, Stéphane Soulard, le directeur général de Polyway, s'interrompt au beau milieu d'une phrase. « *Ah, il faut y aller, j'entends les machines. Ce serait dommage de rater la mise en production d'une cuve.* » Cela fait plus de vingt ans que Stéphane Soulard est à la tête de Polyway et il connaît par cœur son entreprise. Il reconnaît au bruit la phase de mise en marche de l'enroulement filamentaire, l'une des techniques utilisées par son entreprise pour la fabrication des cuves en matériaux composites. Polyway en maîtrise d'autres, comme le moule-contremoule, l'application par projection…
Autant de techniques qui peuvent être bruyantes, demandent beaucoup de manutentions et sont susceptibles d'émettre vapeurs organiques et poussières. « *Stéphane Soulard a constamment la volonté de réduire les risques professionnels,* souligne Reynald Brossard, contrôleur de sécurité à la Carsat Pays-de-la-Loire. *La Carsat l'a accompagné lors de ses choix techniques dans les bâtiments existants et à l'occasion de sa dernière extension, en s'appuyant sur le Centre interrégional de mesures physiques de l'Ouest (Cimpo) et le Laboratoire interrégional de chimie de l'Ouest (Lico).* »

Une cabine escamotable

Pour former les plus grandes cuves (jusqu'à 2,80 m de diamètre), soixante-douze bobines de fibres de verre se déroulent simultanément, passent dans une solution de résine de polyester, avant de s'enrouler autour d'un mandrin par couches suc-

Delphine Vaudoux

cessives. Au final, les fils auront fait 27 x 3 allers-retours pour une cuve de 12,5 mm d'épaisseur. Afin de capter les vapeurs de solvants et autres agents chimiques, essentiellement de type styrène ou acétone, qui se dispersent au cours de l'opération, celle-ci se déroule dans une cabine. Elle est dotée de caissons aspirants à l'arrière et de lèvres aspirantes situées sous le mandrin. Au-dessus, une sorte de store limite la dispersion de vapeurs. « *Le principal problème de ce type de fabrication,* explique le contrôleur de sécurité, *c'est que le diamètre du mandrin est variable. Cette cabine peut donc s'escamoter pour épouser la taille du mandrin.* »

Une récente intervention du Cimpo a permis de mesurer des vitesses d'entraînement des polluants qui sont comprises entre 0,15 m/s et 0,25 m/s lors de la production par enroulement filamentaire. Malgré ces vitesses qui peuvent paraître un peu faibles, les mesures d'exposition du personnel au poste de travail sont bonnes. Deux opératrices sont chargées de parfaire la finition, de surveiller le bon déroulement des opérations, de l'alimentation des fils et de la résine, ainsi que d'intervenir lorsque le fil casse ou que l'opération est terminée. « *Avec le nouveau système de ventilation, on revit,* témoigne l'une d'elles. *On ne sent plus rien et on n'a plus l'obligation de porter un masque.* » Les valeurs relevées donnent en effet des résultats d'exposition au styrène particulièrement modérés (1/10e de la valeur préconisée par l'Anses[1]). Les outils sont nettoyés à l'acétone dans une cabine munie d'un dosseret aspirant et de deux parois latérales amovibles. « *Le meuble contenant l'acétone est doté d'un couvercle, ce qui est astucieux et facile d'emploi, et limite les émanations* », souligne Reynald Brossard.

L'enroulement filamentaire dure entre 45 minutes et 3 h 30. Le mandrin est ensuite déplacé à l'aide de ponts roulants (pouvant supporter 2 x 1,6 tonne chacun) jusqu'à la zone de chauffage par infrarouges. Après cuisson, la cuve est démoulée par rétraction du mandrin. « *Les opérations de démoulage et de détourage sont perfectibles,* estime Reynald Brossard. *Il y a encore des poussières. L'apport d'air dans le bâtiment est limite.* » « *C'est vrai,* reconnaît le chef d'entreprise. *Ce qui est sûr, c'est que nous n'aurions pas procédé ainsi avec un bâtiment neuf et cela aurait été plus simple pour assurer une bonne ventilation des locaux.* »

Des moules étanches

Dans une autre partie du bâtiment, les cuves – de tailles plus réduites – se font avec le procédé RTM, pour *Resin transfert molding.* « *Le choix du mode de fabrication est à la fois économique et technique,* explique Stéphane Soulard. *Pour fabriquer par RTM, il faut produire des séries importantes et créer des moules et contre-moules.* » Après qu'on a drapé un moule de fibres de verre, un contre-moule vient fermer l'ensemble de façon étanche, puis de la résine liquide est injectée. « *Il n'y a donc aucune émanation de solvants,* remarque le contrôleur. *C'est un procédé particulièrement propre.* » Les produits réalisés? Essentiellement des chambres à vannes et des regards de vannes. Quant au démoulage, il se fait par injection d'air.

© Philippe Castano pour l'INRS

Le procédé RTM, qui consiste à injecter de la résine liquide entre deux moules après avoir drapé celui de dessous de fibres de verre, est propre : l'ensemble est étanche, il n'y a donc aucune émanation de solvants.

Plus loin, dans le même bâtiment, deux personnes procèdent à la fabrication de cuves par projection-ébullage. Une première opération consiste à projeter du *gelcoat.* Une fois qu'il est « amoureux » (c'est le terme consacré, c'est-à-dire une fois qu'il ne colle plus sous les doigts), une seconde projection a lieu, de fibres de verre mêlées à de la résine. Deux procédés assez polluants. Une cabine de ventilation a bien été installée, mais pour que le système soit parfaitement efficace, il faudrait que les deux opérateurs ne tournent jamais le dos au système de ventilation et que la pièce puisse être déplacée en cours de fabrication. Les deux opérateurs sont donc équipés de demi-masques filtrants.

Depuis sa création, en 1973, Polyway a procédé à huit extensions. La dernière date de 2011 avec un nouveau bâtiment de 1 200 m². Dans ce bâtiment flambant neuf, sont réalisés les moulages par contact ainsi que les opérations d'assemblage et de finition… très bruyantes. « *Nous livrons des cuves "prêtes à l'emploi" : nos clients nous fournissent les tuyauteries (en inox ou en PVC) et nous les assemblons, par collage, soudure…* », indique le directeur général. Les murs et les plafonds ont été traités acoustiquement à l'aide d'un revêtement microperforé. « *S'il n'y avait pas ce traitement, on ne s'entendrait pas parler* », remarque le contrôleur de sécurité.

Un éclairage naturel zénithal est complété par de la lumière artificielle. Des systèmes de ventilation ou d'aspiration ont été installés à tous les postes : collage PVC, moulage par contact, rinçage des outils à l'acétone. Des formations ont également été mises en place : au risque chimique et au risque incendie. Chaque fois, trente personnes, sur les quarante que compte Polyway, les ont suivies. Que reste-t-il à faire? Former un formateur de pontier-élingueur dans l'usine, refaire la signalétique et décaper les sols. « *Mais le plus important a déjà été réalisé, les chiffres relevés par le Cimpo le prouvent,* conclut le contrôleur. *En revanche, il faut être vigilant sur la maintenance : l'activité est assez salissante ce qui peut rapidement diminuer l'efficacité de la ventilation.* » Le directeur général en a pris conscience et cherche à progresser dans la maintenance préventive plutôt que curative. ■

1. La VLEP française actuelle est de 215 mg/m³, une recommandation

Fiche d'identité

- **CHANTIER** : L'Île Ô Jardins.
- **MAÎTRE D'OUVRAGE** : Belin Promotion.
- **MAÎTRE D'ŒUVRE** : Grontmij BEFS.
- **CABINET D'ARCHITECTE** : Agence AAUPC.
- **EFFECTIF MOYEN** sur le chantier : Une centaine de personnes.

L'essentiel

- **LE PROJET** immobilier consiste à construire des immeubles d'habitation (203 logements) et un immeuble de bureaux (4 000 m²) posés sur un socle commun qui hébergera un centre commercial d'une trentaine de boutiques.
- **LE CHANTIER** en milieu urbain, sans espace de stockage, a nécessité une organisation rigoureuse au niveau de la gestion des approvisionnements.
- **CONTRE LE RISQUE** de chutes de hauteur, des tables coffrantes avec garde-corps intégrés ont été choisies pour réaliser les coursives. Elles permettent de réduire les manutentions, la répétitivité des tâches, en intégrant la sécurité en amont.
- **DES PASSERELLES** d'étaiement avec garde-corps intégrés également sont utilisées pour la pose des balcons préfabriqués.

LE CHIFFRE

41 millions

d'euros, c'est le budget global du chantier.

LE CHANTIER de l'Île Ô Jardins, à Toulouse, présente plusieurs innovations en matière de prévention des chutes de hauteur. En alliant sécurité et productivité, ces options ont apporté satisfaction aux utilisateurs.

© Vincent NGuyen pour l'INRS

CHANTIER DE CONSTRUCTION

Protections collectives à tous les étages

Au cœur du quartier de Borderouge, au nord de Toulouse, en Haute-Garonne, une zone d'aménagement concerté se bâtit. Parmi les projets immobiliers, « *le complexe de l'Île Ô Jardins, conçu autour de la notion d'îlots urbains, avec des jardins suspendus, compte sept immeubles de logements et un immeuble de bureaux de 4 000 m² posés sur un socle commun* », présente Nicolas Gicquel, du cabinet d'architecture AAUPC. Les terrassements ont débuté en mars 2012, dans un environnement urbain contraint : la surface au plancher de 8 000 m² n'offre pas d'espace de stockage au rez-de-chaussée. La proximité d'une école primaire a par ailleurs imposé des contraintes horaires pour les approvisionnements.

Une rue mitoyenne, partagée avec d'autres chantiers avoisinants, a pu être réservée à la circulation des engins du chantier. « *Il a fallu optimiser l'approvisionnement,* explique Fabienne Chiarelli, contrôleur de sécurité à la Carsat Midi-Pyrénées. *Les points de livraisons sont définis par bâtiment et par niveau.* » Les créneaux de livraisons sont planifiés quinze jours à l'avance. Le maître d'ouvrage, Belin Promotion, et le maître d'œuvre, Grontmij BEFS, se sont associés dans cette organisation.

Parallèlement à la logistique, la prévention des risques de chute

Céline Ravallec

de hauteur a fait l'objet d'une réflexion particulière sur le chantier. Les immeubles de sept étages comportent des coursives répétées sur chaque étage, avec un léger décalage des arêtes d'un niveau à l'autre. Il a été décidé de développer des tables coffrantes de 5x2 mètres avec garde-corps intégrés. Posées contre la façade avec tous les éléments intégrés (étaiements, poutrelles, sabots…), elles sont manutentionnées à l'aide d'une grue.

Réduction significative des manutentions de matériel, gain de temps pour le transfert du coffrage de niveau à niveau, sécurité intégrée avant la mise en place du coffrage… ces tables coffrantes ont de multiples avantages, surtout avec un nombre si important de coursives. « *Ça n'apporte pas de gain financier, c'est plutôt un transfert de dépenses vers plus de sécurité et moins de manutentions,* souligne Jérôme Marty, directeur de travaux chez Giraud MP, entreprise de gros œuvre. *En termes de pénibilité, c'est beaucoup moins contraignant, il y a une réduction notable des efforts physiques.* »

Des passerelles d'étaiement

Une visite du CHSCT de Giraud MP a permis d'évaluer *in situ* les dispositifs. « *La sécurité est toujours en place, il n'y a pas besoin de remettre les garde-corps sur chaque niveau. Par ailleurs, la pénibilité du travail est réduite, la circulation entre les étais est dégagée et les compagnons passent moins de temps à monter-démonter les outils pour se consacrer plus à leur ouvrage* », résume Sébastien Mercadier, conducteur de travaux chez Giraud MP et secrétaire du CHSCT. L'utilisation de l'outil et la simplification du process font l'unanimité auprès des utilisateurs. « *La limite d'un tel outil est qu'il n'est pas utilisable dans tous les contextes,* note Bertrand Dotto, directeur de travaux chez Grontmij BEFS. *Il faut avoir suffisamment de coursives à bâtir pour qu'il soit rentable.* »

Un autre élément intégrant la sécurité a également été développé pour la pose des balcons « box », conçus à partir d'éléments préfabriqués. Ces ouvrages en façade, avec 1,40 m de débord, sont posés soit en monobloc soit en quatre parties (dalle basse, deux meneaux, dalle haute). Comme il n'est pas possible de travailler avec des nacelles au pied des bâtiments, ni d'installer un étaiement classique, faute de place, le choix s'est porté sur l'utilisation de passerelles d'étaiements. Ces outils permettent le réglage des éléments préfabriqués en sécurité en répondant aux contraintes de la façade. La passerelle est faite sur mesure et installée juste sous les balcons. La console comporte les garde-corps périphériques et se manutentionne à la grue comme la table coffrante.

Il a par ailleurs été décidé d'installer les protections collectives définitives en toiture terrasse dès la fin de la phase de gros œuvre, pour qu'elles servent à tous les corps d'état appelés à intervenir ensuite (étancheurs, plombiers…). C'est une démarche de travail peu habituelle dans un process de chantier. Il a fallu une fixation particulière sur l'acrotère pour permettre ensuite de réaliser l'étanchéité à travers.

« *La dépose sauvage des garde-corps provisoires est fréquente sur les chantiers,* explique Guy Rubio, coordonnateur SPS chez Qualiconsult Sécurité. *C'est une perte de temps et d'énergie énorme sur un tel chantier de vérifier à chaque instant que tous les garde-corps sont bien installés.* » Et ce, d'autant plus que la gestion des garde-corps se dégrade généralement lorsque l'entreprise de gros œuvre n'y est plus. « *Le retrait des garde-corps en fin de chantier s'effectue le plus souvent alors qu'il n'y a plus de moyen de levage,* souligne Sébastien Mercadier. *C'est alors fait à la main, porté dans les escaliers… C'est physiquement contraignant, sans parler de la dégradation des ouvrages finis.* »

« *Le jeu en vaut la chandelle, cela permet à tous les corps d'état d'intervenir en sécurité,* remarque Gilles Dintrans, de Belin Promotion. *La pédagogie est essentielle car ça change les habitudes et les pratiques sur un chantier.* » La mise en fonctionnement des ascenseurs définitifs durant la phase chantier était également prévue, pour les petits approvisionnements et pour le transport des compagnons. L'intérieur des cabines devait être totalement protégé et l'utilisation à clé instaurée pour responsabiliser les utilisateurs à leur protection. Là aussi, l'acceptation a nécessité de la pédagogie en amont. Ces nouvelles pratiques, aujourd'hui bien acceptées, commencent à se développer sur les chantiers de BTP. ■

> « La sécurité est toujours en place, il n'y a pas besoin de remettre les garde-corps sur chaque niveau. »

La prévention des risques de chute de hauteur a fait l'objet d'une réflexion particulière sur le chantier comme sur ce balcon « box ».

© Vincent NGuyen pour l'INRS

Fiche d'identité

- **NOM :** Unité de valorisation organique (UVO) Venesys.
- **ACTIVITÉ :** Traitement et valorisation des ordures ménagères résiduelles par tri-méthanisation-compostage. La production de compost au cours de l'année de mise en service a été de 5 500 tonnes. Celle d'énergie électrique et thermique était de l'ordre de 3 millions de kWh pour une quantité d'ordures ménagères résiduelles traitées de 44 600 tonnes.
- **EFFECTIF :** 18 personnes.
- **LIEU :** Vannes.

L'essentiel

- **LES BÂTIMENTS** industriels sont fermés, confinés, ventilés et maintenus en dépression.
- **LES CHARGEUSES** ont toutes des cabines équipées de filtres à charbon actif.
- **UN TRAVAIL** sur le long terme s'est mis en place, en collaboration avec la Carsat Bretagne, pour faire évoluer la filière sur les ambiances de travail.

LE CHIFFRE

53 000 t

d'ordures ménagères résiduelles peuvent être traitées sur le site chaque année.

EXPOSITIONS AUX POUSSIÈRES inhalables et aux gaz ; efficacité des dispositifs de ventilation. À Vannes, les évaluations menées sur ces deux thèmes dans l'usine de méthanisation et de compostage de déchets ménagers ont conduit la Carsat Bretagne à demander certains aménagements. Un travail sur le long terme, mené avec les acteurs d'une filière encore jeune.

© Gaël Kerbaol/INRS

MÉTHANISATION-COMPOSTAGE

Une filière en quête de stabilisation

Grégory Brasseur

« *C'est en marchant que l'on apprend.* » Reprenant l'historique de la création de Venesys, l'unité de valorisation organique d'ordures ménagères, mise en service à Vannes en mai 2012, Gilles Tazé, directeur du Syndicat de traitement des déchets ménagers du Sud-Est du Morbihan (Sysem) s'arrête sur une difficulté majeure pour les acteurs de l'opération (maître d'ouvrage, constructeur, exploitant) : améliorer des conditions de travail au sein d'une installation dont le fonctionnement n'est pas stabilisé. Voisine d'un centre de tri de déchets recyclables, l'usine associe deux techniques de traitement : la méthanisation et le compostage. Près de la moitié du tonnage des déchets entrants est valorisé en compost, électricité et chaleur.

Le Sysem, propriétaire de l'installation, exploitée par Géval, filiale de Veolia Propreté, en a confié la conception et la construction au groupement Vinci Environnement-Sogéa Bretagne-Arcau architectes. Au milieu des années 2000, lorsque les consultations sont engagées, il n'existe, en France, que deux unités de méthanisation de déchets ménagers en fonctionnement, mais plusieurs projets sont en cours. En 2010, peu après la mise en service du centre de tri qui jouxte l'usine, la Carsat

Bretagne interpelle le syndicat sur la problématique spécifique d'émissions de poussières et d'ammoniac. « *Dans une unité du Sud de la France, il y avait des cas de salariés saignant du nez et crachant du sang, des concentrations en ammoniac 3 à 4 fois supérieures à la valeur limite dans certaines zones, et une forte exposition des conducteurs de chargeuses* », explique Gérard Petegnief, ingénieur- conseil à la Carsat Bretagne.

Enjeux

Sur une même génération d'usine, des problèmes équivalents sont à craindre. Des enjeux de santé et sécurité au travail mais également techniques et financiers s'entrecroisent. En particulier sur la question des systèmes de ventilation. Idéalement, un appel d'offres de construction-exploitation permet à l'ensemble des acteurs de se concerter sur ces thématiques. Les grands principes : faire entrer plus d'air neuf, extraire l'air pollué (sans nuire au voisinage ni au procédé), et limiter la présence d'opérateurs dans les zones critiques. La Carsat insiste sur le confinement des convoyeurs (avant et après criblage) et des box de produits finis. En parallèle, les agents de la Carsat ont travaillé sur la qualité de l'air entrant dans les cabines d'engins (chargeuses) avec un système de filtration sur charbon actif. Ils s'accordent, avec le maître d'ouvrage, pour que ce dispositif soit intégré au cahier des charges, lors du choix de l'exploitant.

Au niveau des cellules, dans lesquelles est fabriqué le compost, il faudra travailler en système clos : on préconise la « boîte à chaussures », pour un procédé qui, naturellement, se fait à l'air libre. « *Dès la mise en route de l'unité, des difficultés liées aux émissions d'ammoniac sont apparues* », indique Ludovic Largillet, le directeur d'usine. La Carsat fait intervenir début 2013 le Laboratoire de chimie de l'ouest (Lico), le Centre interrégional de mesures physiques de l'ouest (Cimpo) et l'INRS pour une série de mesures visant à évaluer les niveaux d'expositions aux poussières inhalables et aux gaz, ainsi que l'efficacité des dispositifs de ventilation installés dans les différents locaux et sur les cabines d'engins.

Constat et réflexions

Les problèmes d'atmosphère se présentent dès le hall de réception des ordures ménagères. Une fumée stagnante, au-dessus du tas de déchets, crée une sensation d'inconfort. Une ventilation forcée, pour pulser de l'air frais dans la zone, est donc ajoutée. En travaillant portes fermées, depuis la cabine pressurisée des chargeuses équipées d'un caisson de filtration sur charbon actif, les opérateurs sont protégés. Sous réserve bien sûr de la maintenance du système et du remplacement des filtres. « *La présence d'agents biologiques et notamment d'endotoxines, que l'on va retrouver au cours du process, peut également présenter un danger pour l'homme. Il est important que celui-ci ne soit pas en contact direct avec les produits* », estime Christine David, biologiste à l'INRS.

© Gaël Kerbaol/INRS

Quand une cellule est vidée, un opérateur équipé d'un masque à ventilation assistée pénètre à l'intérieur pour nettoyer et gratter les grilles.

Dans le hall de préparation, où sont triées les différentes fractions de produits, la pollution reste modérée. La situation se gâte en revanche dans le bâtiment qui loge les halls de stockage intermédiaire, de traitement et d'affinage. « *Veolia a lancé un projet d'étude pour trouver les détecteurs portatifs les plus adaptés à l'ambiance de travail, afin que les opérateurs disposent d'une information fiable. Du fait de la large gamme de composés organiques vola-*

TEMPS FORTS DU PROCÉDÉ

À leur arrivée, les ordures ménagères subissent un premier tri. La fraction fine, riche en matière organique, est dirigée vers la méthanisation après extraction de refus lourds et de ferraille. La fraction intermédiaire transite pendant trois jours dans un bioréacteur, où la matière organique, destinée à la transformation en compost, est séparée des matériaux inertes. La fraction grossière, supérieure à 400 mm, est sortie du processus de transformation. La matière organique extraite des ordures ménagères est ensuite confiée aux bactéries : anaérobies pour la méthanisation, aérobies dans le cas du compostage. La méthanisation produit un digestat, déshydraté par pressage, puis mélangé à la fraction préparée en bioréacteur, pour être mis en maturation aérobie pendant six à huit semaines, puis affiné. La méthanisation produit simultanément un mélange de gaz, riche en méthane et facilement convertible en énergie électrique et chaleur.

INCENDIE/EXPLOSION

Deux éléments essentiels sont à prendre en considération : la production de méthane, gaz extrêmement inflammable et formant des atmosphères explosives, et le risque d'incendie, notamment au niveau du compost et du tas d'ordures ménagères. Ces deux risques inhérents au process doivent être pris en charge, le plus en amont, lors de la conception.

VALEURS DE RÉFÉRENCE UTILISÉES POUR LES GAZ

- Ammoniac (NH_3), VLEP 8 h de 7 mg/m³ ou 10 ppm. VLEP 15 min de 14 mg/m³ ou 20 ppm.
- Hydrogène sulfuré (H_2S), VLEP 8 h de 7 mg/m³ ou 5 ppm. VLEP 15 min de 14 mg/m³ ou 10 ppm.
- Monoxyde de carbone (CO), VLEP 8 h de 50 ppm.
- Méthane (CH_4) : domaine d'inflammabilité ou d'explosivité : 4,4-17 (en % v/v) ou 29-113 (en g/m^{-3}).

© Gaël Kerbaol/INRS

En travaillant portes fermées, depuis la cabine pressurisée des chargeuses équipées d'un caisson de filtration sur charbon actif, les opérateurs sont protégés.

tils présents, des interférences gazeuses peuvent provoquer des déclenchements intempestifs des détecteurs de gaz (NH_3, CO, H_2S, O_2, CH_4) », évoque Nathalie Desfossé-Mougeot, ingénieur d'étude à la direction technique France de Veolia, en charge des projets santé, salariés et riverains.

La pollution du hall de stockage intermédiaire provient principalement de la présence de digestats déshydratés, récupérés après un cycle de digestion de quinze à vingt jours. Le soufflage d'air autour du tas de digestats favorise la dispersion des polluants vers un collecteur d'extraction. « *Nous préconisons de confiner ces digestats dans une zone fermée ou dans une benne mise en dépression par aspiration de l'air vicié* », précise Philippe Brouté, contrôleur de sécurité au Cimpo. Autre solution, plus complexe à mettre en œuvre : diriger le digestat vers une alvéole du hall de traitement aérobie, où a lieu la production de compost. Dans ce hall de traitement, composé de cellules isolées d'un couloir central à l'aide de portes souples, le système de ventilation doit d'ailleurs être revu.

Surveillance continue

En effet, dans l'allée centrale, le Cimpo relève, sur l'appareil à lecture directe, des concentrations en ammoniac de 45 à 50 ppm, identiques du sol au plafond. En cause : des introductions d'air pollué provenant du hall de stockage intermédiaire et du hall d'affinage. « *Cet air pollué pourrait par exemple être directement introduit dans les cellules fermées, en l'absence de personnel* », avance Philippe Brouté. Les travaux devraient avoir lieu dans les prochains mois. Un réseau d'introduction d'air neuf extérieur a été installé en complément dans le couloir. Il faut cependant s'assurer que ces modifications n'auront pas d'impact sur la maturation.

« *Il existe une dernière étape sensible, lors du transfert du compost d'une cellule à l'autre. Les concentrations en ammoniac sont alors particulièrement élevées,* explique Laurent Goulpeau, chef d'équipe exploitation. *Quand une cellule est vidée, un opérateur équipé d'un masque à ventilation assistée pénètre à l'intérieur pour nettoyer et gratter les grilles.* » Abderhamann Ouaali, chargé de l'opération, évoque « *une bonne demi-heure de travail physique dans une cellule, où la température est élevée* ». Avant d'entrer, il dispose un capteur NH_3 à l'intérieur de son masque. Un test a été mis en place dernièrement, afin de contrôler les niveaux d'exposition au plus près des voies respiratoires et de vérifier que la fréquence de renouvellement des cartouches est suffisante. ■

En savoir plus

■ UN GUIDE EXISTE et décrit les étapes et les principales prescriptions de sécurité associées dans le cadre de la méthanisation, appliquée aux déchets issus de l'élevage, de l'agriculture et de l'agroalimentaire (*Méthanisation de déchets issus de l'élevage, de l'agriculture et de l'agroalimentaire. Risques et presciptions de sécurité*, INRS, ED 6153).

À consulter et à télécharger sur www.inrs.fr.

LES THÈMES DES QUESTIONS présentées ici émanent des questions les plus fréquemment posées à l'INRS. Les réponses apportées sont données à titre indicatif et ont pour objectif de fournir des éléments d'information. Elles ne pourraient, en aucun cas, être considérées comme des textes de référence.

Exposition à l'amiante

L'amiante est interdit en France depuis 1997, mais dans quels cas peut-on être encore exposés à l'amiante ?

RÉPONSE **Même s'il est interdit** en France depuis 1997, l'amiante est toujours présent dans les bâtiments construits avant cette date. Des dizaines de millions de mètres carrés de matériaux amiantés sont encore en place, car l'amiante est une fibre minérale naturelle qui a été massivement utilisée pendant plus d'un siècle. On en retrouve ainsi dans des milliers de produits à destination industrielle ou domestique, car il avait des performances techniques remarquables associées à un faible coût.

Pour ce qui concerne le BTP, de nombreux matériaux, comportant de l'amiante, ont été fabriqués, notamment :

- des plaques ondulées en amiante-ciment ;
- des conduites ou canalisations en amiante-ciment ;
- des dalles ou revêtements de sols en matière plastique ;
- des faux-plafonds ;
- des mortiers, colles, enduits, mastics, joints, peintures, bitumes ;
- des calorifugeages et flocages à base d'amiante qui servaient aussi à isoler des gaines, conduits, canalisations, plafonds, cloisons.

Pour tout travail de rénovation, d'entretien, ou de maintenance dans des bâtiments antérieurs à 1997, que vous soyez électricien, plombier, peintre… vous rencontrerez probablement de l'amiante. ■

Comment se protéger lors de la présence avérée d'amiante ?

RÉPONSE **Avant tout travail,** il s'agit donc de se poser les bonnes questions, afin de repérer et d'identifier les risques d'exposition.

- Le permis de construire du bâtiment a-t-il été délivré avant le 1er juillet 1997 ? Si oui, certains matériaux de construction utilisés sont-ils susceptibles de contenir de l'amiante ?
- Quelle est la nature de l'intervention à réaliser ? Sur quels types de matériaux ?
- La (ou les) opérations dégageront-elles de la poussière ? Si oui, connaissez-vous les moyens de supprimer ou limiter cette exposition ?
- Si vous n'avez pas les réponses, qui peut vous renseigner ?

Vous ne pourrez intervenir qu'à partir du moment où vous connaissez exactement la nature des risques auxquels vous ou vos salariés êtes exposés.

Pour pouvoir identifier les endroits où l'amiante est présent, vous devez vous renseigner auprès du propriétaire ou faire réaliser des repérages complémentaires. Des documents que possède le propriétaire indiquent la présence d'amiante (dossier technique amiante, fiche récapitulative, constat amiante, documents établis lors de la construction…). Les personnes intervenantes doivent préalablement être formées à la prévention du risque amiante conformément aux dispositions de l'arrêté du 23 février 2012. Si les travaux entrent dans la catégorie des travaux de retrait ou d'encapsulage, dits de « sous-section 3 », ils doivent être réalisés par une entreprise certifiée par Qualibat ou Afnor Certification (la liste des entreprises certifiées est consultable sur leurs sites respectifs). S'il s'agit d'interventions entrant dans le champ de la « sous-section 4 » (interventions ou maintenance à caractère limité dans le temps et dans l'espace), seuls les opérateurs formés « sous-section 4 » peuvent intervenir. Vous devez identifier les interventions susceptibles d'être réalisées sur les matériaux amiantés et décrire les modes opératoires de chaque processus mis en œuvre. Un processus est défini dans la réglementation comme le mode opératoire utilisé compte tenu des matériaux et des moyens de protection collective mis en œuvre. Ces processus doivent être consignés dans votre document unique. Vous devez évaluer ou faire évaluer *a priori* les niveaux d'empoussièrement générés par ces processus, par microscopie électronique à transmission analytique (Meta) au poste de travail. Les mesures de prévention et équipements de protection individuelle à mettre en œuvre dépendent des niveaux d'empoussièrement des processus. Toutes les personnes intervenant sur des matériaux amiantés doivent faire l'objet d'un suivi médical renforcé et de l'établissement de fiches d'exposition à l'amiante. ■

En savoir plus : www.amiante.inrs.fr.

CETTE NOTE PRÉSENTE les principales obligations et responsabilité tant civile que pénale, en matière de sécurité dans le cadre de location et prêt de matériel.

Location et prêt de matériel : quelles responsabilités ?

La relation, entre loueur et locataire, bailleur et preneur, est une relation avant tout contractuelle, qui s'organise essentiellement selon les dispositions prévues par le Code civil. Les parties au contrat sont libres d'y insérer les clauses qui régissent leur relation (modalités de livraison et de restitution du matériel, conditions d'entretien, durée de location, etc.). La liberté des co-contractants peut cependant être limitée lorsque des considérations d'ordre public le justifient, et particulièrement en matière d'hygiène et de sécurité au travail où l'intégrité physique des travailleurs prime sur l'intérêt des parties au contrat.

La nécessité de tout mettre en œuvre pour prévenir les risques professionnels a conduit à l'adoption de règles favorisant une intégration de la sécurité le plus en amont possible. Ce principe d'intégration de la sécurité consiste non seulement à fixer des obligations, en matière de sécurité, à l'employeur – utilisateur du matériel loué pour les besoins de son activité - mais aussi à édicter des règles applicables aux responsables de la mise sur le marché de machines ou de produits.

Dans ce cadre, l'article L. 4311-1 du Code du travail subordonne la vente, la location ou la mise à disposition de certains équipements de travail au respect, par le responsable de leur mise sur le marché, de règles définies par le Code du travail. Le loueur est donc soumis à l'application de ces règles, sans pouvoir y déroger d'une quelconque manière par une clause contractuelle.

S'agissant des matériels non visés par le Code du travail, le loueur (ou prêteur) n'a pas à respecter les dispositions particulières prévues par ce même code. Cela ne signifie pas pour autant, qu'il n'a pas d'obligation. Car au regard du Code civil, le loueur est considéré comme un « homme de l'art ». Il a donc vis-à-vis de tout locataire ou utilisateur une obligation générale de sécurité, de conseil et d'informations.

Parallèlement, le locataire ou le preneur, en sa qualité d'utilisateur/employeur, a dans tous les cas des obligations de sécurité, lors de l'utilisation du matériel par ses salariés [1].

1. Principes applicables en matière de responsabilités civile et pénale

Dans le domaine du travail, la réparation des accidents du travail et maladies professionnelles échappe, en principe, au mécanisme traditionnel de la responsabilité civile. Pour faciliter la réparation des accidents du travail, une loi du 9 avril 1898 a ainsi institué un régime spécial de réparation des accidents du travail [2]. Ce régime permet une indemnisation forfaitaire de la victime, sans qu'elle ait à établir l'existence d'une faute de l'employeur et un lien de causalité entre cette faute et le dommage qu'elle a subi. En contrepartie de cette indemnisation simplifiée, le salarié ne peut exercer de recours à l'encontre de son employeur pour obtenir une quelconque indemnisation complémentaire à l'indemnité forfaitaire.

Toutefois, le mécanisme traditionnel de la responsabilité civile reprend ses droits en cas de faute inexcusable de l'employeur [3]. En pareil cas, un employeur pourra être contraint de réparer la « totalité » du préjudice subi par la victime s'il a commis une faute inexcusable à l'origine du dommage.

La responsabilité pénale est un mécanisme qui vise à réprimer l'auteur d'une infraction. Lorsqu'elle est établie, la responsabilité pénale ne donnera pas lieu à indemnisation d'une victime mais au paiement d'une amende et à une peine d'emprisonnement. Il s'agit alors de punir l'auteur d'un fait, considéré comme dangereux pour la société, même en l'absence de tout préjudice causé à autrui.

En matière d'hygiène et de sécurité du travail, la responsabilité pénale peut être invoquée, tant sur le fondement du Code pénal (pour homicide ou blessures involontaires, par exemple) que sur le fondement du Code du travail, qui prévoit des sanctions en cas d'infractions aux règles d'hygiène et de sécurité.

2. Location de matériels visés par les prescriptions de l'article L. 4311-1 et suivants du Code du travail

a) Obligations et responsabilités du loueur

Pour les matériels énumérés, dans les conditions posées aux articles R. 4311-4 à R. 4312-9 [4], le Code du travail exige du responsable de la mise sur le marché (vendeur, loueur…) qu'il respecte certaines règles préalables à la mise à disposition des équipements concernés, notamment :

- les matériels doivent répondre à des exigences techniques spécifiques,
- leur conformité aux exigences techniques doit être attestée selon une procédure définie par le Code du travail. Les équipements neufs, mis

pour la première fois sur le marché, seront ainsi accompagnés d'une déclaration CE de conformité et devront satisfaire aux procédures d'évaluation de la conformité applicables (art. R. 4313-1) et les équipements d'occasion fournis avec un certificat de conformité (art. R. 4313-14),
- le maintien en état de conformité de l'équipement de protection individuelle d'occasion par le responsable de la location ou de la mise à disposition réitérée dudit équipement (art. R. 4213-16),

En pratique, la location constitue le plus souvent une mise sur le marché de matériel d'occasion. C'est donc le certificat visé à l'article R. 4313-14 qui accompagnera, généralement le matériel livré par le loueur au locataire.

Important ! Pour plus de détails sur le champ d'application des règles de conception et mise sur le marché des équipements de travail et moyens de protection, le lecteur se reportera utilement aux articles R. 4311-4 et suivants précités.
L'ensemble de ces obligations, destinées à protéger la santé et la sécurité des utilisateurs de ces matériels, sont d'ordre public. Elles s'imposent au loueur et sont susceptibles d'engager sa responsabilité en cas de non-respect.

Sur un plan pénal, toute infraction à ces dispositions pourra être réprimée, sur le fondement de l'article L. 4741-1 du Code du travail, (amende de 3 750 €, en cas de récidive : peine d'un an emprisonnement et amende de 9 000 €).
Par ailleurs, s'il s'avère que le matériel loué, non conforme, est impliqué dans un accident du travail ayant provoqué la mort ou des blessures d'un salarié, l'employeur, qui a utilisé le matériel, sont susceptibles d'engager leur responsabilité pénale.

Sur un plan civil, l'article L. 4311-5 du Code du travail prévoit que le loueur qui ne respecterait pas les prescriptions de l'article L. 4311-1 et L. 4311-3 s'expose à une demande en résolution de bail de la part du locataire, résolution qui pourra être même assortie de dommages-intérêts destinés à indemniser le locataire des conséquences de la résolution.
Il convient de rappeler que les dispositions de l'article L. 4311-5 sont d'ordre public.
La Cour de cassation a d'ailleurs eu l'occasion de le rappeler, dans un arrêt du 20 juin 1995 [5], ancien mais toujours d'actualité. Dans cette affaire, le loueur, qui avait mis à disposition un matériel manifestement non conforme aux prescriptions de l'article L. 233-5 (nouvel art. L. 4311-3), se prévalait d'une clause du contrat, l'exonérant de sa garantie envers le locataire (qui avait signé sans réserve un bon de livraison du matériel), pour faire échec à la résolution du bail. La Cour de Cassation avait alors relevé que la Cour d'appel avait légalement justifié sa décision, « *en appliquant les dispositions d'ordre public de l'article L. 233-6 du Code du travail (nouvel art. L. 4311-5), lequel énonce qu'en pareil cas (cas de non-conformité du matériel) le locataire peut demander la résolution du bail, nonobstant toute clause contraire* ».

b) Obligations et responsabilités du locataire
À l'interdiction faite au loueur de mettre sur le marché des équipements non conformes aux prescriptions de l'article L. 4311-3, s'ajoute une interdiction faite, cette fois, à l'utilisateur/locataire (et donc à l'employeur) de mettre en service ou d'utiliser ces équipements non conformes (art. L. 4321-2). Le non-respect de cette disposition est pénalement répréhensible, aux termes de l'article L. 4741-1 précité, et permet donc des poursuites, même en l'absence d'homicide ou de blessures involontaires. Il appartient donc au locataire de s'assurer de la conformité des équipements qu'il loue. Sur ce point, la Cour de cassation a rappelé, dans un arrêt du 6 juin 1990 [6], que la délivrance d'un certificat de conformité ne dispensait pas l'utilisateur (= employeur), préalablement à la mise en service de l'équipement, de s'assurer de la conformité de celui-ci. Cet arrêt fit grand bruit, car on crut y déceler une obligation pour l'utilisateur de « revérifier » le respect des règles dont le responsable de la mise sur le marché doit lui-même s'assurer. En réalité, cet arrêt a eu pour mérite essentiel de rappeler qu'il ne saurait y avoir une « irresponsabilité » *a priori* des utilisateurs et que, la sécurité des travailleurs étant l'affaire de tous, elle nécessitait l'implication de chacun. En l'espèce, la Cour avait ainsi considéré que l'utilisateur, qui n'ignorait pas la non-conformité du matériel, ne pouvait se retrancher derrière l'existence d'une déclaration de conformité pour établir son absence de responsabilité dans un accident causé par une machine non conforme. Une jurisprudence qui fut maintes fois confirmée par la suite, à l'instar de cet arrêt du 2 octobre 2012 de la chambre criminelle de la Cour de cassation qui avait condamné une entreprise pour blessures involontaires, pour avoir notamment laissé en fonctionnement une machine non conforme aux règles de sécurité. L'accès aux organes en mouvement de la machine n'avait pas été interdit [7].
Le locataire est aussi employeur. À ce titre, il est garant de la santé et de la sécurité de ses salariés. L'employeur doit évaluer les risques dans l'entreprise (L. 4121-1 et suiv.), y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail. Il doit par ailleurs transcrire le résultat de son évaluation des risques dans le Document unique (R. 4121-1 et suiv.). L'employeur est donc responsable des conditions d'installation, de mise en service et de maintenance des équipements utilisés avec les vérifications périodiques notamment (art. R. 4321-1 et suiv.), sans oublier le respect de dispositions particulières applicables aux équipements de travail servant au levage de charges (art. R. 4323-29 à 4323-49), etc.

Notes

1. *Cour de Cassation, chambre sociale, du 28 février 2002, pourvoi n° 99-18.389.*
2. *Ce régime spécial a été étendu à la réparation des maladies professionnelles à partir de 1919.*
3. *Définition de la faute inexcusable depuis l'arrêt de la Cour de Cassation, du 28 février 2002 :* « Le manquement à une obligation de sécurité a le caractère d'une faute inexcusable (…), lorsque l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger auquel était exposé le salarié, et qu'il n'avait pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver ».
4. *À titre d'exemple, et sans que cette liste ne soit exhaustive, sont visés par le Code : machines équipées d'un système d'entraînement autre que la force humaine ou animale appliquée directement ; quasi-machines ; équipements interchangeables ; composants de sécurité sauf pour les pièces de rechange pour remplacer des composants identiques et fournis par le fabricant de la machine d'origine ; accessoires permettant la préhension de la charge ; élingues et leurs composants ; chaînes ; câbles ; sangles ; dispositifs amovibles de transmission mécanique destinés à la transmission de puissance entre une machine automotrice ou un tracteur et une autre machine en les reliant au premier palier fixe ; tracteurs agricoles ou forestiers sous certaines conditions ; électrificateurs de clôture ; certains équipements de protection individuelle, etc.*

À noter toutefois que des arrêtés peuvent prévoir des procédures particulières pour les équipements mis en location. De même, il est généralement admis que, pour des raisons pratiques évidentes, les vérifications périodiques des équipements soient réalisées par le loueur et non par l'utilisateur des équipements, à qui elles incombent normalement. Le locataire devra cependant s'assurer auprès du loueur que ces vérifications ont été effectivement réalisées car il reste responsable du maintien en état des équipements qu'il utilise et de l'accomplissement des vérifications périodiques obligatoires pour certains de ces équipements.

3. Location de matériels non visés par les prescriptions de l'article L. 4311-1 et suivants du Code du travail

Pour les matériels non visés par l'article L.4311-1, le Code du travail ne fixe aucune prescription susceptible de limiter la liberté contractuelle du loueur et du locataire. Les deux parties seront tenues aux engagements mutuels qu'elles ont souscrits.

a) Obligations et responsabilités du locataire

Au regard de la sécurité du travail, aucune obligation particulière n'est imposée au loueur quant aux spécifications techniques du matériel loué. Il appartient dans ce cas au locataire de s'assurer que le matériel qu'il loue est adapté à l'usage auquel il le destine et pourra être utilisé en toute sécurité par le personnel de son établissement.

En effet, le Code du travail impose à l'employeur, comme précédemment rappelé, une obligation générale de sécurité, définie à l'article L. 4121-1 et suivants. À ce titre, il sera responsable du choix du matériel, de son installation, de l'information et de la formation du personnel appelé à utiliser ce matériel.

En cas d'accident du travail résultant du non-respect, par l'employeur, de ses obligations, sa responsabilité, tant pénale que civile, pourra être engagée.

b) Obligations et responsabilités du loueur

La responsabilité pénale du loueur ne pourra, en revanche, pas être recherchée sur le fondement du Code du travail, dans la mesure où aucune obligation particulière ne lui incombant au regard de ce code. Seules les infractions d'homicide ou de blessures involontaires pourraient lui être reprochées, sous réserve bien sûr de caractériser les éléments constitutifs de ces infractions.

La responsabilité civile du loueur pourra, par ailleurs, être engagée en cas de manquements à ses engagements contractuels ou de défaillance du matériel loué.

En tant qu'homme de l'art, lors de chaque location, le loueur doit :

- conseiller l'utilisateur sur le matériel à utiliser, en fonction des travaux prévus et lieux d'évolution,
- expliquer le fonctionnement du matériel,
- mettre en exergue les obligations de l'utilisateur (autorisations de conduite, consignes, vérification…), procéder à une mise en route de l'équipement, objet de la location.

La responsabilité civile du loueur pourra être engagée sur différents fondements.

• Responsabilité mise en œuvre par une clause contractuelle (Code civil, art. 1147)

Le contrat de location comporte souvent une clause qui stipule que le locataire, en même temps qu'il prend possession du matériel, devient responsable des dommages que ce matériel peut occasionner, sauf à prouver que ces dommages résultent d'une défaillance. Les modalités de la mise en œuvre de la responsabilité civile du loueur sont alors déterminées par le contrat, qui constitue la loi librement acceptée entre les parties. Dès lors, en cas d'accident dû à un défaut du matériel loué, il appartiendra au locataire de prouver la défaillance du matériel concerné et d'établir un lien entre cette défaillance et les dommages survenus, pour s'exonérer de toute responsabilité et obtenir du loueur qu'il répare les dommages causés.

• Responsabilité mise en œuvre en dehors de toute clause contractuelle (Code civil, art. 1384)

En l'absence de clause spécifique, le Code civil établit une présomption de responsabilité qui pèse sur le gardien du matériel ayant causé des dommages.

Le gardien est celui qui a l'usage, la direction et le contrôle du matériel et qui donc est susceptible de prévenir les dommages que pourrait occasionner ce matériel.

La jurisprudence opère toutefois une distinction entre garde du comportement et garde de la structure.

Ainsi, s'il ne fait guère de doute qu'un transfert de garde pourra être intervenu entre loueur et locataire, ce dernier étant responsable du comportement du matériel, le loueur, propriétaire du matériel, sera présumé gardien de la structure et donc civilement responsable des dommages qu'une défaillance de cette structure aurait pu causer.

• Responsabilité du fait des produits défectueux (Code civil, art. 1386-1)

En cas de dommages causés par le matériel, le locataire a également la possibilité d'invoquer la responsabilité du loueur, sur le fondement des articles 1386-1 et suivants du Code civil relatifs à la responsabilité du fait des produits défectueux.

Ce régime de responsabilité, institué par une loi de 1998, vise à contraindre la réparation des dommages causés à des personnes, par un produit qui n'offrirait pas la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre, et ce, quelles que soient les clauses du contrat conclu entre le loueur et le locataire.

Dans tous les cas, il appartiendra à la victime de prouver la défectuosité du matériel. ■

Notes

5. *Cour de Cassation, chambre commerciale, 20 juin 1995 – Rejet – Pourvoi n°93-19925.*
6. *Arrêt Ury - Cour de Cassation, Chambre criminelle, 6 juin 1990 - Rejet - Pourvoi n° 89-86.002 ; dans le même sens, voir également : Cour de Cassation, Ch. criminelle, 25 février 1997 - Rejet - Pourvoi n° 96-80.569.*
7. *Cour de cassation (chambre criminelle), 2 octobre 2012, pourvoi n°11-83228 – dans le même sens, Cour de cassation, 11 avril 2012, pourvoi n°11-84955.*

Sandy Basile, responsable du pôle d'information juridique à l'INRS

Documents officiels

EXTRAITS DE TEXTES parus du 1er au 31 décembre 2013

Santé et sécurité au travail

PRÉVENTION-GÉNÉRALITÉS

ACCIDENTS DU TRAVAIL-MALADIES PROFESSIONNELLES

■ Sécurité sociale

Loi n° 2013-1203 du 23 décembre 2013 de financement de la sécurité sociale pour 2014.
Parlement. Journal officiel du 24 décembre 2013 - pp. 21034-21069.

Au titre des mesures relatives à la branche accidents du travail/maladies professionnelles (AT/MP), la loi fixe pour l'année 2014 les objectifs de dépense de la branche : 12 milliards d'euros pour le seul régime général et 13,3 milliards d'euros pour l'ensemble des régimes obligatoires de base de sécurité sociale.

■ Tarification

Arrêté du 20 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 17 octobre 1995 relatif à la tarification des risques d'accidents du travail et des maladies professionnelles et fixant les tarifs des cotisations d'accidents du travail et de maladies professionnelles des activités professionnelles relevant du régime général de la sécurité sociale pour 2014.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 28 décembre 2013 - pp. 21615-21639

Arrêté du 29 novembre 2013 modifiant l'arrêté du 17 octobre 1995 relatif à la tarification des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles et l'arrêté du 6 décembre 1995 relatif à l'application du dernier alinéa de l'article D. 242-6-11 et du I de l'article D. 242-6-14 du Code de la sécurité sociale relatifs à la tarification des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 11 décembre 2013 - pp. 20147-20165.

Arrêté du 20 décembre 2013 fixant les tarifs des risques applicables dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle en ce qui concerne les accidents du travail et les maladies professionnelles pour 2014.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 28 décembre 2013 - pp. 21629-21639.

Arrêté du 13 décembre 2013 portant fixation pour l'année 2014 du montant des cotisations dues au titre du régime de l'assurance obligatoire des non-salariés agricoles contre les accidents du travail et les maladies professionnelles et le montant de la part des cotisations affectée à chaque catégorie de dépenses de ce régime dans les départements de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique, de La Réunion ainsi que dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.
Ministère chargé de l'Agriculture. Journal officiel du 22 décembre 2013 - pp. 20921-20922.

Arrêté du 4 décembre 2013 fixant les coûts moyens des catégories d'incapacité temporaire et d'incapacité permanente mentionnées aux articles D. 242-6-6 et D. 242-34 du Code de la sécurité sociale pour le calcul des cotisations d'accidents du travail et de maladies professionnelles des établissements relevant du régime général et des établissements situés dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle pour l'année 2014.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 8 décembre 2013 - pp. 20016-20017.

Arrêté du 29 novembre 2013 portant modification de l'arrêté du 21 décembre 2011 relatif à la tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles et fixant les risques bénéficiant des mesures d'ajustement des coûts moyens.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 11 décembre 2013 - p. 20165.

Arrêté du 20 décembre 2013 fixant pour 2014 les coûts moyens pour le calcul des cotisations d'accidents du travail et de maladies professionnelles et fixant le tarif des cotisations d'accidents du travail et des maladies professionnelles dans les exploitations minières et assimilées.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 31 décembre 2013 – pp. 22290-22291.

Décret n° 2013-1293 du 27 décembre 2013 modifiant les règles d'écrêtement des cotisations d'accidents du travail et de maladies professionnelles des entreprises relevant du régime général et des entreprises situées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 31 décembre 2013 - p. 22286.

Arrêté du 10 décembre 2013 fixant pour l'année 2014 les majorations visées à l'article D. 242-6-9 du code de la Sécurité sociale.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 28 décembre 2013 - p. 21614.

Arrêté du 28 novembre 2013 abrogeant l'arrêté du 4 mai 1987 relatif aux cotisations d'accident du travail dues par les associations intermédiaires.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 7 décembre 2013 - p. 19976.

SITUATIONS PARTICULIÈRES DE TRAVAIL

■ Jeunes

Circulaire interministérielle n° 11 du 23 octobre 2013 relative à la mise en œuvre des dérogations aux travaux réglementés pour les jeunes âgés de quinze ans au moins et de moins de dix huit ans.

Ministère chargé du Travail (http://circulaire.legifrance.gouv.fr, 38 p.)

Les décrets n° 2013-914 et 2013-915 du 11 octobre 2013 ont réformé la réglementation relative à la protection des jeunes aux travail en modifiant les dispositions relatives aux travaux interdits aux jeunes entre 15 ans et moins de 18 ans et aux autorisations de dérogation, pour affecter des jeunes à certains travaux interdits en vue d'assurer leur formation professionnelle. Cette circulaire vient présenter le nouveau dispositif et apporter des précisions pour sa mise en œuvre.
Concernant les modalités de dérogation aux travaux interdits, la circulaire rappelle quels sont les jeunes bénéficiaires visés et les catégories de personnes qui doivent, le cas échéant, demander à l'inspecteur du travail une dérogation pour affecter des jeunes à certains travaux interdits. Il s'agit d'une part, des employeurs (employeurs de droit privé, établissements publics à caractère industriel et commercial, établissements publics administratifs, établissements de santé, sociaux ou médico-sociaux) et d'autre part des chefs d'établissements (chefs des établissements publics ou privés d'enseignement général, technologique et professionnel ou agricoles, des centres de formation des apprentis, des organismes de formation professionnelle ou des services et établissements sociaux ou médico-sociaux assurant une éducation adaptée aux mineurs ou jeunes adultes handicapés ou conventionnés par la protection judiciaire de la jeunesse pour mettre en œuvre des mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire.)
La dérogation donnée par l'inspecteur du travail pour 3 ans est ensuite attachée au lieu d'accueil du jeune et non plus à chaque jeune.
Avant d'affecter un jeune aux travaux réglementés, l'employeur comme le chef d'établissement, devront donc disposer, chacun en ce qui le concerne d'une dérogation pour le lieu de formation. S'agissant des entreprises, le lieu pourra être l'entreprise elle-même, une partie de l'entreprise comme un atelier ou un chantier connu au moment de la demande de dérogation. S'agissant des établissements d'enseignement ou des centres de formation, le lieu sera le plus souvent une salle en particulier ou certains plateaux techniques qui seront précisés sur la demande de dérogation. S'agissant enfin des établissements et services sociaux et médico-sociaux, les actions de préformation, de formation et de préparation à la vie professionnelle peuvent être conduites au sein de tout ou partie des structures composant ou collaborant avec l'établissement ou le service concerné.
La circulaire décrit enfin les conditions devant être remplies par le demandeur de la dérogation, ainsi que les informations à fournir à l'inspecteur du travail : numéro Siren et Siret de l'entreprise ou de l'établissement, travaux nécessaires à la formation professionnelle pour lesquels l'autorisation de déroger est demandée, les différents lieux de formation connus et les formations professionnelles concernées, équipements de travail incluant les équipements portatifs et loués, nécessaires à la formation professionnelle, figurant dans la liste des travaux réglementés et précisément identifiés par des informations telles que le type de machine (scie circulaire, presse plieuse par exemple), la marque, le numéro de série, l'année de fabrication et la date de mise en service. Ainsi, dans sa décision, l'inspecteur du travail pourra exclure tel ou tel équipement de travail précisément identifié.
S'agissant de l'avis médical préalable à l'affectation du jeune aux travaux réglementés, la circulaire rappelle que seuls les médecins chargés du suivi individuel de l'état de santé des jeunes en formation professionnelle peuvent valablement délivrer l'avis médical d'aptitude.
La circulaire détaille enfin, les dérogations individuelles permanentes pour les jeunes travailleurs qui constituent des autorisations de droit et ne nécessitent pas de formulation d'une demande de dérogation à l'inspecteur du travail. Elles ont notamment pour objet de permettre aux jeunes d'exercer le métier pour lequel ils ont été formés.
Ainsi, l'article R. 4153-51 du Code du travail prévoit qu'un jeune peut conduire des équipements de travail mobiles automoteurs et des équipements de travail servant au levage s'il est titulaire d'une autorisation de conduite.
L'annexe 1 de la circulaire présente, en dernier lieu, sous forme de fiches détaillées les travaux règlementés ou interdits.

Mines et carrières

Arrêté du 4 novembre 2013 relatif au contrôle de l'exposition aux poussières alvéolaires dans les mines et carrières.
Ministère chargé de l'Industrie. Journal officiel du 14 décembre 2013 - p. 20360.

Cet arrêté complète et adapte, les prescriptions de la quatrième partie du Code du travail (santé et sécurité au travail) dans les mines et carrières, pour leur application aux travailleurs et employeurs des entreprises et des établissements relevant des mines et des carrières.

ORGANISATION - SANTÉ AU TRAVAIL

CHSCT

Arrêté du 18 décembre 2013 fixant la liste des organismes dont les stages ou sessions sont consacrés à la formation économique, sociale et syndicale.
Ministère chargé du Travail. Journal officiel du 28 décembre 2013 - p. 21669

Cet arrêté fixe la liste des organismes de formation agréés au niveau national par le ministère du Travail pour dispenser la formation à destination des membres de CHSCT.

SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL

Surveillance médicale

Décret n° 2013-1151 du 12 décembre 2013 relatif au suivi médical post-professionnel des agents des établissements mentionnés à l'article 2 de la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 exposés à un agent cancérogène, mutagène ou toxique pour la reproduction.
Ministère chargé de la Santé. Journal officiel du 14 décembre 2013 (http://legifrance.gouv.fr, 3 p.).

RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES

RISQUE CHIMIQUE

Étiquetage

Rectificatif au règlement (UE) no 487/2013 de la Commission du 8 mai 2013 modifiant, aux fins de son adaptation au progrès technique et scientifique, le règlement (CE) no 1272/2008 du Parlement européen et du Conseil relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges.
Commission européenne. Journal officiel de l'Union européenne, n° L 326 du 6 décembre 2013, p. 53.

Limitation d'emploi

Règlement (UE) n° 1272/2013 de la Commission du 6 décembre 2013 modifiant l'annexe XVII du règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne les hydrocarbures aromatiques polycycliques.
Commission européenne. Journal officiel de l'Union européenne, n° L 328 du 7 décembre 2013, pp. 69-71.

Directive 2013/56/UE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2013 modifiant la directive 2006/66/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs en ce qui concerne la mise sur le marché de piles et d'accumulateurs portables contenant du cadmium destinés à être utilisés dans des outils électriques sans fil et de piles bouton à faible teneur en mercure, et abrogeant la décision 2009/603/CE de la Commission.
Commission européenne. Journal officiel de l'Union européenne n° L 329 du 10 décembre 2013, pp. 5-9.

RISQUES PHYSIQUES ET MÉCANIQUES

ATMOSPHÈRES DE TRAVAIL

Aération

Arrêté du 20 décembre 2013 portant agrément d'organismes habilités à procéder au contrôle de l'aération et de l'assainissement des locaux de travail.
Ministère chargé du Travail. Journal officiel du 28 décembre 2013 - p. 21670.

PROTECTION INDIVIDUELLE

Communication de la Commission dans le cadre de la mise en œuvre de la directive 89/686/CEE du Conseil concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux équipements de protection individuelle.
Commission européenne. Journal officiel de l'Union européenne, n° C 364 du 13 décembre 2013 - pp. 1-24.

Est publiée une liste de références de normes harmonisées au titre de la directive 89/686/CEE concernant la conception des équipements de protection individuelle.

RISQUE PHYSIQUE

Éclairage

Arrêté du 20 décembre 2013 portant agrément d'organismes habilités à effectuer des relevés photométriques sur les lieux de travail.
Ministère chargé du Travail. Journal officiel du 28 décembre 2013 - p. 21671.

Explosion

Arrêté du 7 novembre 2013 fixant le contenu de l'étude de sécurité du travail mentionnée à l'article R. 4462-3 et le contenu des consignes de sécurité mentionnées à l'article R. 4462-7 du Code du travail pour les activités pyrotechniques.
Ministère chargé du Travail. Journal officiel du 11 décembre 2013 - pp. 20168-20169.

Arrêté du 14 novembre 2013 fixant le contenu de la convention mentionnée à l'article R. 4462-32 du Code du travail pour les sites pyrotechniques multi-employeur.
Ministère chargé du Travail. Journal officiel du 18 décembre 2013 – pp. 20525-20526.

Installations électriques /matériel électrique

Avis relatif à l'application du décret n° 95-1081 du 3 octobre 1995 modifié relatif à la sécurité des personnes, des animaux et des biens lors de l'emploi des matériels électriques destinés à être employés dans certaines limites de tension (directive 2006/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006).
Ministère chargé de l'Industrie. Journal officiel du 22 décembre 2013 - pp. 20934-21003.

Rayonnements ionisants

Arrêté du 6 décembre 2013 relatif aux modalités de formation de la personne compétente en radioprotection et de certification des organismes de formation.
Ministère chargé du Travail. Journal officiel du 24 décembre 2013 - pp. 21227-21237.

L'article R. 4451-103 du Code du travail prévoit la désignation par l'employeur d'au moins une personne compétente en radioprotection (PCR) lorsque la présence, la manipulation, l'utilisation ou le stockage d'une source radioactive scellée ou non scellée ou d'un générateur électrique de rayonnements ionisants entraîne un risque d'exposition pour les travailleurs de l'établissement, ainsi que pour ceux des entreprises extérieures ou les travailleurs non-salariés intervenant dans cet établissement. La PCR est titulaire d'un certificat délivré à l'issue d'une formation à la radioprotection dispensée par un formateur certifié.
Cet arrêté fixe les nouvelles modalités de formation des personnes compétentes en radioprotection, ainsi que les modalités d'accréditation des organismes certificateurs et de certification des organismes de formation. Il prévoit une formation des PCR adaptée au regard de l'ampleur et de la nature des risques et de la complexité des installations, en introduisant différents niveaux de formation. La formation est ainsi déclinée en trois niveaux en fonction des sources de rayonnements ionisants et des activités. Elle est dispensée sur une durée s'échelonnant de 21 heures pour le niveau 1, correspondant aux situations à enjeu radiologique faible, et à 90 heures pour le niveau 3 visant les situations à enjeu radiologique élevé. La formation est dispensée par un organisme de formation certifié pour cette prestation et non plus par des formateurs certifiés. Les formateurs certifiés pourront cependant poursuivre leurs activités de formation et renouveler leur certificat jusqu'au 1er janvier 2016. L'organisme certifié devra désigner le ou les formateurs chargés d'assurer la cohérence pédagogique de chaque session de formation et justifier de leurs compétences techniques et pédagogiques.
Il devra s'assurer de la qualité de l'enseignement dispensé et adresser à l'organisme certificateur dont il relève, un bilan annuel de ses activités de formation de personne compétente en radioprotection. Les organismes certificateurs sont, eux, accrédités par le Cofrac et doivent remplir les conditions fixées par la norme ISO/IEC 17 065. Ils publieront sur leur site internet un annuaire des organismes de formation certifiés.
L'arrêté du 26 octobre 2005 relatif aux modalités de formation de la personne compétente en radioprotection et de certification des organismes de formation est abrogé à compter du 1er janvier 2016.

L'INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE ET DE SÉCURITÉ
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles est une association déclarée sans but lucratif.

STATUTS ET MISSIONS

- L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) est une association (loi du 1er juillet 1901), constituée sous l'égide de la Caisse nationale de l'Assurance maladie. Son conseil d'administration est composé en nombre égal de représentants des organisations professionnelles d'employeurs et des organisations syndicales de salariés.
- L'INRS apporte son concours à la Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs salariés, aux caisses régionales d'Assurance maladie, aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, aux entreprises ainsi qu'aux services de l'État et à toute personne, employeur ou salarié, qui s'intéresse à la prévention.
- L'INRS recueille, élabore et diffuse toute documentation intéressant l'hygiène et la sécurité du travail : brochures, dépliants, affiches, films, renseignements bibliographiques...
- L'INRS forme des techniciens de la prévention.
- L'INRS procède, en son centre de Lorraine, aux études permettant d'améliorer les conditions de sécurité et d'hygiène du travail.
- Le centre comprend des départements et services scientifiques dans les domaines des risques chimiques, des risques physiques, de la sécurité des machines et des systèmes, et de l'ergonomie, dont les moyens très divers concourent à la réalisation des programmes d'activité.

MEMBRES PRÉSENTS DE DROIT

- Le directeur de la Direction générale du travail (ministère chargé du Travail)
- Le directeur de la Sécurité sociale (ministère chargé de la Sécurité sociale)
- Le directeur du Budget (ministère du Budget)
- Le directeur de la Caisse nationale de l'assurance maladie
- Le controleur général économique et financier auprès de l'Institut national de recherche et de sécurité.

MEMBRES ACTIFS DE L'ASSOCIATION

- Confédération générale du travail (CGT)
- Confédération française démocratique du travail (CFDT)
- Confédération générale du travail-force ouvrière (CGT-FO)
- Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
- Confédération française de l'encadrement (CFE-CGC)
- Mouvement des entreprises de France (Medef)
- Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME)
- Union professionnelle artisanale (UPA)

L'association est soumise au contrôle financier de l'État.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- **Président :** Jean-François Naton
- **Vice-président :** Marc Veyron
- **Secrétaire :** Nathalie Buet
- **Trésorier :** Pierre Thillaud
- **Secrétaire adjoint :** Pierre-Yves Montéléon
- **Trésorier adjoint :** Ronald Schouller
- **Administrateurs titulaires :**

Jean-François Naton, Marc Veyron, Nathalie Buet Pierre-Yves Monteleon, Pierre Thillaud, Ronald Schouller, Marie-Claude Brault, Marie-Hélène Leroy, Monique Rabussier, Bernard Salengro, Jocelyne Chabert, Hugues Decoudun, Henri Forest, Serge Gonzales, Anne Heger, Christian Lesouef, José Lubrano, Carole Panozzo

- **Administrateurs suppléants :**

Elodie Corrieu, Philippe Debouzy, Alain Delaunay, Isabelle Delorme, Vincent Gassmann, Renaud Giroudet, Christine Guinand, Jean-Baptiste Pascaud, Alain Lejeau, Salomé Mandelcwajg, Philippe Maussion, Mohand Meziani, Annie Michel, Martine Philippon, Philippe Prudhon, Jean-Benoit Sangnier, Betty Vadeboin.

LE MAGAZINE
DE LA PRÉVENTION DES
RISQUES PROFESSIONNELS

À RENVOYER À
INRS Abonnements
17, rue des Boulangers
78926 Yvelines Cedex 9
Tél. : 01 55 56 71 03
Fax : 01 55 56 70 50
abonnement@inrs.fr

Pour plus d'infos :
www.travail-et-securite.fr

Abonnez-vous (coupon à renvoyer)

❑ **Oui, je m'abonne à Travail & Sécurité** (À remplir en lettres capitales)

- SOCIÉTÉ..... CODE APE .....
- NOM DU DESTINATAIRE.....
- ADRESSE.....
- CODE POSTAL..... BP.....
- PAYS..... VILLE.....
- COURRIEL..... TÉL.....

TARIF ANNUEL 2014*		Nombre d'abonnements	Total
❑ France	46 €	x.....	.....€
❑ Dom	51 €	x.....	.....€
❑ Europe-Tom	68 €	x.....	.....€
❑ Reste du monde	73 €	x.....	.....€

** exonération TVA*

RÈGLEMENT : Par chèque ❑ Par virement ❑ Demande de facture acquittée ❑

Adresse de facturation (si différente) ❑

.....

Jeudi 27 mars 2014

Exposition professionnelle au formaldéhyde dans les industries du bois

de l'ameublement et des panneaux à base de bois

Risques & enjeux

FCBA | 10 avenue de Saint-Mandé | Paris

contact : inrs-formaldehyde@overcome.fr | www.inrs-formaldehyde.fr

Journée organisée en partenariat avec

avec le soutien du CODIFAB

Conception : www.surlestoits.fr

"SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL"

À VOUS DE FILMER !

CONCOURS VIDÉO INRS "DE L'ÉCOLE AU TRAVAIL"

CFA & LYCÉES PROFESSIONNELS

À poster sur Dailymotion avant le 31 mars 2014

inrs
Institut National de Recherche et de Sécurité

Pour en savoir plus : www.esst-inrs.fr/concoursvideo2014

Notre métier, rendre le vôtre plus sûr. www.inrs.fr

21 AVANCE NANCY - Tél. 03 83 35 87 48