

Chef de projet prévention-santé au travail au Fare Propreté (fonds d'actions et de ressources pour les entreprises de la propreté) depuis 2010, **BETTY VADEBOIN** revient sur les actions de prévention menées par la branche professionnelle propreté, notamment dans le cadre de la lutte contre les troubles musculosquelettiques (TMS), qui restent le risque auquel le plus grand nombre de salariés du secteur sont exposés.

« Contre les TMS, l'engagement de l'ensemble de l'entreprise est indispensable »

Quels risques professionnels sont les plus fréquemment rencontrés dans le secteur de la propreté ?

Betty Vadeboin. Le risque majeur, et de loin, pour notre secteur, est l'exposition aux activités physiques, notamment les facteurs de troubles musculosquelettiques (TMS). Ceux-ci représentent 98% des maladies professionnelles reconnues pour la profession¹. D'autant que plus de la moitié de nos salariés ont plus de 40 ans. Les facteurs d'usure physiologique sont aggravés par l'âge, mais aussi par certaines organisations du travail. En particulier, le travail en horaires décalés, qui reste la norme pour la majorité des entreprises ou établissements dans lesquels nous intervenons. Nous avons lancé en 2010 une ambitieuse action de prévention des TMS qui se poursuit encore aujourd'hui. De fait, nous étions à l'époque souvent interpellés par les services interentreprises de santé au travail, et aussi par le réseau Assurance maladie-risques professionnels², pour lequel la lutte contre les TMS est une priorité nationale, tous secteurs confondus. Mais les entreprises avaient beau être conscientes de cette problématique, elles étaient peu outillées pour agir.

En quoi a consisté cette démarche de prévention des TMS ?

B. V. Notre objectif était de toucher à la fois nos entreprises ainsi que les parties prenantes. Une première étape a consisté en la mise au point de deux guides : l'un destiné aux donneurs d'ordres, l'autre aux concepteurs de nouveaux locaux ou bâtiments. Il est en effet essentiel que la prévention, y compris pour dans les activités dites de services, soit prise en compte dès la conception des futurs espaces ou situations de travail (*lire l'encadré « En savoir plus »*). En parallèle, nous avons déployé un dispositif de formation-action en lien avec la CnamTS et avec l'appui technique de l'INRS et financé majoritairement par le Fare Propreté, visant à sensibiliser les différents

REPÈRES

■ **FORMATION**
en économie familiale et sociale.

■ **PREMIÈRES**
fonctions en tant que responsable pédagogique dans un organisme de formation, chargée des questions d'insertion professionnelle.

■ **DEPUIS 1997**, nombreuses missions au Fare Propreté : accompagnement GPEC, recrutement, accompagnement, insertion professionnelle.

■ **DEPUIS 2010**, chef de projet prévention-santé au travail au Fare Propreté.

acteurs de l'entreprise et former des animateurs de prévention des TMS (APTMS). Cela pour permettre aux entreprises de progresser sur la prévention des TMS³.

Comment se déroulent ces formations ?

B. V. Des groupes de huit entreprises sont constitués et chacune d'entre elles, après un engagement formel dans la démarche, désigne alors un référent TMS pour suivre la formation. Dans le cas des grands comptes, les sessions se déroulent en « intra ». Ensuite, la formation proprement dite des APTMS comprend quatre journées de formation collective et une journée et demie d'accompagnement individuel en entreprise, pour le futur animateur de prévention des TMS, avec un travail d'intersessions qui s'appuie sur les conditions réelles d'exercice des salariés. Elle est sanctionnée par une triple épreuve de certification qui comprend l'analyse des situations de travail réelles, l'exploration des pistes de prévention possibles et la mise au point d'un plan d'actions avec suivi. La démarche est complétée par la possibilité pour l'ensemble des salariés, de préparer un certificat de prévention secours (CPS Propreté) adapté à notre secteur. Nous encourageons nos entreprises à rendre chaque salarié, et pas uniquement le chef d'entreprise ou l'animateur de prévention, acteur de sa propre prévention et de celle de ses collègues. L'originalité de cette formation tient aussi à son double objectif : il s'agit de transmettre des connaissances sur le risque TMS mais aussi de conduire la démarche de prévention en s'appuyant sur les méthodes propres au management de projet, éléments indispensables pour accompagner les changements dans l'entreprise. Cette démarche doit être portée par le chef d'entreprise afin d'entraîner tous les acteurs de l'entreprise. Une étape importante a donc été de sensibiliser les chefs d'entreprise. D'autant plus que cette action n'est pas anodine : elle s'étale en moyenne sur six mois.



© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS

Betty Vadeboin est chef de projet prévention-santé au travail au Fare Propreté (fonds d'actions et de ressources pour les entreprises de la propreté) depuis 2010.

Comment parvenir à mobiliser les entreprises ?

L'argument économique est important. Les accidents du travail et les maladies professionnelles génèrent des coûts directs et indirects. S'engager dans la prévention est un investissement. Rentable, certes, mais un investissement quand même. C'est aussi une manière d'améliorer l'image d'un secteur qui a parfois des difficultés à recruter. Sur le terrain, ce sont nos délégués régionaux qui sont partis à la rencontre des dirigeants pour les convaincre d'agir. Ils ont ainsi créé une relation de

proximité et de confiance. De la même manière, les Carsat, avec lesquelles les délégués régionaux ont travaillé, ont permis de relayer la démarche et ainsi de favoriser un ancrage local. Sans compter les comités de suivi régionaux animés par ces mêmes délégués régionaux, où sont invitées les parties prenantes institutionnelles pour partager les pratiques. Rappelons également que parmi nos entreprises un grand nombre de structures sont des PME, voire des TPE, qui ne disposent pas des ressources internes leur permettant d'avoir un poste dédié à la prévention des risques professionnels (*lire l'encadré « Le secteur de la propreté en chiffres »*). Il était donc essentiel de pouvoir proposer une démarche « embarquant » tous les acteurs de l'entreprise, permettant à chacun, à son niveau, d'agir sur la prévention des TMS : dirigeant, encadrement de proximité, fonction support, etc. Bien sûr, il faut proposer des outils adaptés et concrets, en lien avec les activités. Autrement dit, prendre en compte les spécificités du secteur, l'organisation et les besoins. Pour cela, nous avons associé nos partenaires tout au long des projets. En travaillant seuls dans notre coin, nous aurions sans aucun doute fait fausse route.

En décembre 2015, nous comptons environ 400 entreprises ayant intégré la démarche, avec 140000 salariés susceptibles d'être impactés, sur

LE FARE

Créé en 1995 par la FEP (Fédération des entreprises de propreté) pour développer des actions d'insertion, le Fare est aujourd'hui le relais d'un grand nombre de politiques de branche auprès des entreprises du secteur dans le cadre plus large de leur responsabilité sociétale (RSE) : SST, mais aussi développement durable, accompagnement des politiques de ressources humaines, aides à la mise en place de la formation en alternance, etc. Il dispose d'un budget annuel d'environ sept millions et demi d'euros, financé par l'ensemble des entreprises du secteur à raison d'une cotisation équivalant à 0,15 % de leur masse salariale. Les partenaires sociaux reconnaissent l'utilité d'un fonds disposant de moyens pour mener des actions d'envergure dans le cadre des grandes stratégies de la branche professionnelle.



les 480000 que compte le secteur. Près de 95% des animateurs prévention ont obtenu leurs certifications. Pour accompagner nos entreprises dans la démarche, nous avons constitué un réseau de consultants TMS certifiés, référencés par la profession et formés sur la base d'un référentiel reconnu par l'INRS. Ceux-ci disposent tous d'une compétence en analyse ergonomique des situations de travail. Nous sommes également satisfaits des mesures de prévention mises en place. L'analyse des plans d'action montre en effet que ces mesures ne concernent pas uniquement des solutions techniques, mais touchent aussi à l'organisation du travail : adaptation des horaires, mise à disposition d'un local dédié, etc. Cela signifie que les entreprises ont intégré l'origine multifactorielle des TMS. Autre point de progrès : plusieurs dirigeants réalisent aujourd'hui que leurs efforts en prévention constituent un facteur de différenciation positive vis-à-vis de leurs clients.

En 2015 vous avez souhaité évaluer ce programme. Quel est le bilan ?

B. V. En effet, il nous semblait utile de mesurer les impacts de cette action dans les entreprises, de comprendre plus amplement la manière dont celles-ci l'intègrent dans leur quotidien, mais aussi d'analyser la mobilisation de l'APTMS sur la prévention et ouvrir de nouvelles perspectives. L'ensemble des dirigeants d'entreprise ayant participé ainsi que les APTMS formés ont été interrogés. Nous avons plusieurs raisons de nous réjouir. La démarche TMS suscite un fort taux de satisfaction, une vraie adhésion de la part des dirigeants et des APTMS. 97% des dirigeants recommanderaient à d'autres chefs d'entreprises du secteur de la propreté d'engager cette démarche. Et trois dirigeants sur quatre considèrent que le plan d'actions mis en place après la formation de leurs APTMS a apporté les résultats attendus. En ce qui concerne les APTMS, neuf sur dix déclarent que leur participation à la démarche TMS a eu des effets positifs sur la prise en compte de cette problématique dans leur entreprise et 94% considèrent que les maladies professionnelles liées aux TMS peuvent être réduites dans leur entreprise, grâce à cette démarche.

Par ailleurs, les APTMS témoignent d'une forte satisfaction à l'égard de cette démarche, en ce qui concerne leurs compétences acquises. Les dirigeants considèrent aussi que la démarche TMS

LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ EN CHIFFRES

- 36 000 entreprises (dont des auto-entrepreneurs). Parmi celles-ci, 12 000 ont au moins un salarié.
- 480 000 emplois salariés, dont 66 % de femmes ; plus de 80 % des emplois en CDI.
- 50 % des salariés ont plus de 44 ans ; 9 % des salariés ont moins de 26 ans.
- 36 % des salariés ont plusieurs emplois : un tiers environ travaillent à temps plein.
- 29 % des salariés sont de nationalité étrangère.

Source : FEP.

a permis de faire évoluer leurs relations avec les médecins du travail, pour 40% d'entre eux, et ont souligné qu'associer les donneurs d'ordres à la démarche de prévention a renforcé la relation avec leurs clients. Enfin, 88% des dirigeants déclarent continuer actuellement l'action prévention au sein de leur entreprise.

Nous savons que les démarches de prévention s'inscrivent dans un temps long et que la mobilisation doit se poursuivre en ciblant notamment les plus petites entreprises.

Quelle va être la prochaine étape ?

B. V. Il s'agit prioritairement de faciliter l'appropriation de compétences, de méthodes et d'outils dans une logique de progrès continu de la gestion de la santé au travail. D'où le lancement du programme national de formation en santé et sécurité au travail (SST). En parallèle, nous proposerons à la fin du mois de mars un outil en ligne pour aider les entreprises à réaliser leur document unique d'évaluation des risques. Il sera accompagné d'un second outil permettant d'établir un diagnostic sur les pratiques en management de la SST pour engager l'entreprise dans un processus d'amélioration continue. Notons aussi des réflexions plus globales, notamment celles liées au travail en continu ou en journée. En effet, les horaires sont souvent imposés par les clients et il est parfois compliqué de faire évoluer le rythme de vie des salariés qui se sont adaptés. Un groupe de réflexion s'intéresse à cette problématique en vue de faire évoluer les pratiques.

Aucune branche n'est allée si loin et si vite dans une approche aussi complète et aussi coordonnée. Nous pouvons en être fiers. Nos partenaires et soutiens nous encouragent à continuer et nous observent avec beaucoup d'intérêt...

La branche propreté lance, en 2016, un programme national comprenant notamment une offre de formation complète en santé et sécurité au travail. Pourquoi ?

B. V. Le but de ce programme est de favoriser l'intégration des questions de SST dans tous les processus de l'entreprise qu'il s'agisse de la production, mais aussi des services achats, ressources humaines, commerciaux. Il vise également à fédérer les entreprises autour de pratiques managériales vertueuses en matière de SST. *In fine*, nous espérons insuffler une véritable culture de prévention durable en entreprise. L'enjeu est de taille : c'est sur les hommes et les femmes qui font la propreté que repose l'essentiel de l'activité. Ce programme s'intègre pleinement dans les missions du Fare Propreté. ■

1. Risques liés aux tableaux de maladies professionnelles n° 57 et 98.

2. Le réseau Assurance maladie-risques professionnels comporte la Direction des risques professionnels de la CnamTS, les Carsat/Cramif/CGSS, l'INRS et Eurogip.

3. Lire : Dossier « La formation, outil primordial de prévention ». Travail & Sécurité n° 751, juin 2014, pp. 13-25. À consulter sur : www.travail-et-securite.fr.

En savoir plus ■■■

■ LES ACTIVITÉS de mise en propreté et services associés. Prévention des risques. ED 963, INRS.

À consulter sur : www.inrs.fr.

■ GUIDES « Donneurs d'ordre » et « Concepteurs de bâtiments » - recommandations et sensibilisation face aux TMS dans les métiers de la propreté. FEP.

À consulter sur www.monde-proprete.com.

Propos recueillis par Antoine Bondéelle et Cédric Duval