



LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS [DUERP]

DE L'OBLIGATION À SA MISE EN ŒUVRE

FICHES PRATIQUES

L'économie sociale et solidaire & la prévention des risques professionnels

L'ESS est un secteur fortement concerné par les enjeux de santé au travail. La dégradation de l'état de santé des salariés de l'ESS et du ressenti de la qualité de vie au travail sont des signes d'alerte, qui invitent à intervenir pour prévenir les situations à risques. Dans ce contexte, la promotion de la santé et sécurité au travail, et le développement de la qualité de vie au travail deviennent une préoccupation majeure pour de nombreuses organisations de l'ESS.

L'évaluation des risques professionnels et la formalisation des résultats de cette évaluation font partie des obligations qu'incombent aux employeurs. Les fiches proposées ici visent à vous apporter le soutien nécessaire pour y répondre.

Elles ont été réalisées sur la base d'expérimentations associant des directeurs, des DRH et des représentants des salariés de structures de l'ESS.

Elles sont conçues pour mettre à votre disposition une démarche simple, visant à vous permettre de répondre à vos obligations et plus largement d'agir pour l'amélioration des conditions de travail.

Pour aller plus loin

Référentiel et webinaire « Faire vivre le DUERP dans l'ESS » www.chorum.fr

Un cas concret pour illustrer les fiches pratiques

Tout au long des fiches pratiques, vous retrouverez l'exemple de la MAS « L'ensoleillée » pour illustrer les méthodes et les outils proposés.

Cet établissement n'existe pas, mais les situations reprises sont toutes réelles, ont été rapportées par des dirigeants, des salariés, ou observées par l'équipe de CHORUM.

Bien que les exemples soient centrés sur un secteur d'activité précis, les modes d'action et les outils sont adaptés à tous les secteurs de l'ESS, et transférables quel que soit le contexte.

A la suite de la promulgation de la Loi Travail 2017, toute référence de ce document au Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) et/ou aux délégués du personnel (DP) est à rapprocher des nouvelles modalités de dialogue social issues de la mise en place du Comité Social et Économique (CSE).

CHORUM et son centre de ressources et d'action CIDES



Date de publication :

Septembre 2017 - mise à jour octobre 2019

Directrice de la publication :

Pascal Pigot {directeur de CHORUM}

Rédaction :

Younes Benhjab {chargé de projet pour CHORUM}

Emmanuelle Paradis {chef de projet pour CHORUM}

Conception :

Tabara Diallo {infographiste pour CHORUM}
Cyrille Le Floch {responsable print & multimedia pour CHORUM}

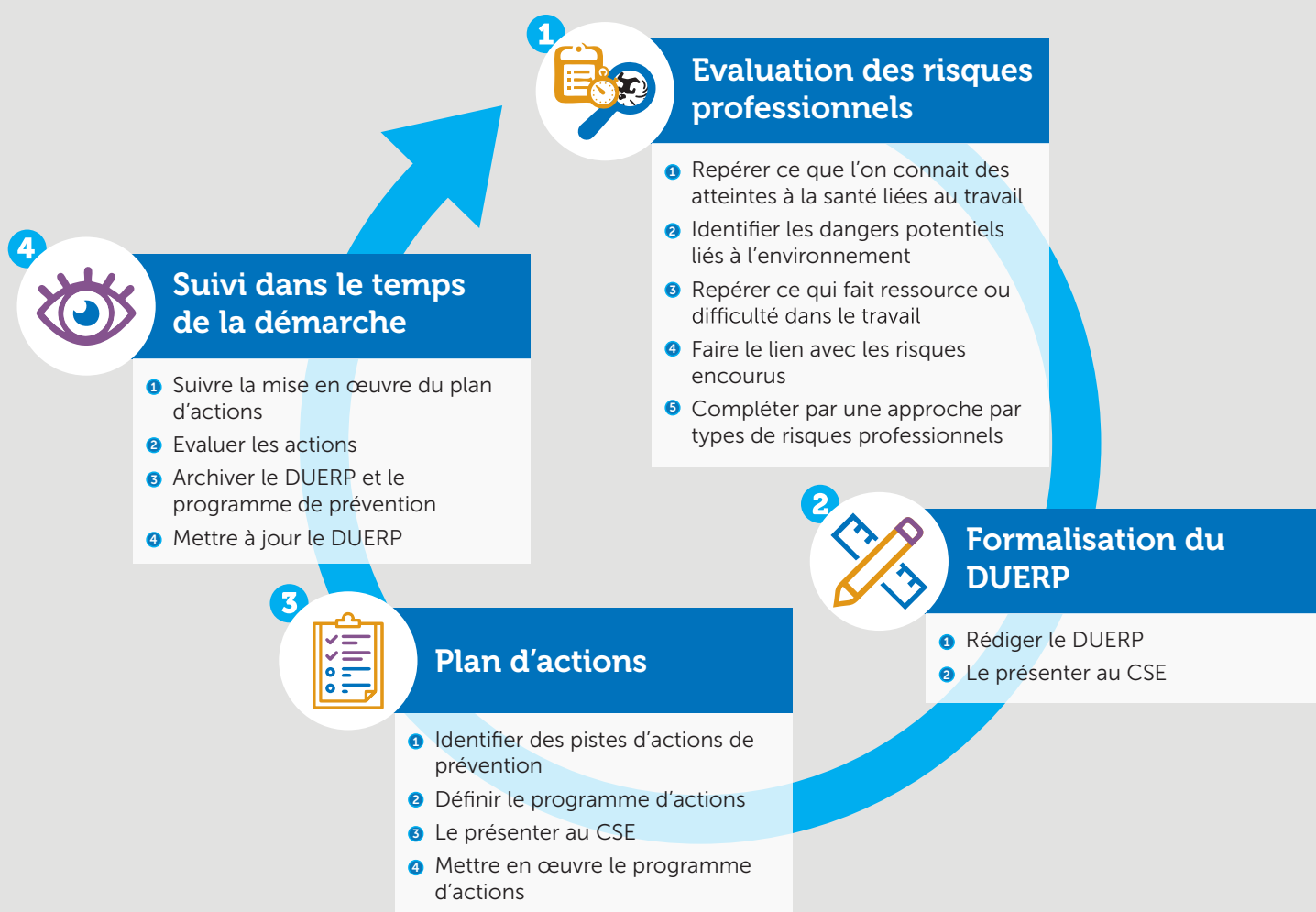
Contact : prevention@chorum.fr

CHORUM

www.chorum.fr

Quelles étapes pour réaliser et faire vivre le DUERP ?

La démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels est un processus continu pour lequel nous préconisons une approche en quatre grandes étapes.



Oui, mais comment ?



Des repères pour agir :

Film « Des témoignages d'acteurs de l'ESS » : <https://chorum.fr>

Un **référentiel pour outiller le pilotage** de la démarche : <https://chorum.fr>

Des ressources pour aller plus loin :

Un référentiel complet sur les **risques psychosociaux** <https://chorum.fr>

Un site Internet pédagogique sur les **troubles musculo-squelettiques** <http://www.vouspreferez.fr>

Les **webinaires** Chorum, des rencontres pour s'informer et échanger : <https://chorum.fr>

Les **Clubs prévention** de Chorum, un accompagnement des démarches : <https://chorum.fr>

Pour aller plus loin

www.chorum.fr

Contact
prevention@chorum.fr

Quelle est la responsabilité de l'employeur vis-à-vis du DUERP ?

L'obligation de sécurité



« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs »¹.

La responsabilité de l'employeur est susceptible d'être engagée à la suite de tout accident du travail ou maladie professionnelle lorsqu'il apparaît qu'il avait conscience ou aurait dû avoir conscience du danger auquel était exposé le salarié et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver.

Pour remplir cette obligation, le Code du Travail prévoit qu'il doit évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités. Formaliser le DUERP, c'est **garder une trace de l'évaluation** des risques professionnels, qui est une étape-clé dans la réalisation de l'obligation de sécurité.

Les principes généraux de prévention²



- 1 Eviter les risques ;
- 2 **Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités** ;
- 3 Combattre les risques à la source ;
- 4 Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5 Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6 Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7 Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel ;
- 8 Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9 Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels : qui est concerné ?

La mise en place du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est une obligation qui incombe à tout employeur, elle consiste à **retranscrire et mettre à jour** dans un « document unique » **les résultats de l'évaluation** des risques professionnels. Cette obligation, inscrite dans le Code du Travail, s'applique à toutes les structures employant des salariés, **sans seuils d'effectifs minimaux**.

Elle concerne :

- **tous les salariés**, y compris les travailleurs temporaires, en CDD, ou les stagiaires ;
- **les travailleurs handicapés d'ESAT³** ;
- **les salariés d'autres entreprises présents sur le site** (intérimaires, sous-traitants, travailleur mis à disposition, prestataires...).

1. Article L.4121-1 du Code du Travail.

2. Article L.4121-1 du Code du Travail.

3. Bénéficiaires de services médico-sociaux concernés, en tant que travailleurs, par tous les aspects du Code du Travail portant sur la santé au travail et la prévention des risques professionnels et donc à ce titre à prendre en compte dans la démarche de prévention et dans le DUERP.

Que faut-il mettre dans le DUERP ?

Evaluer les risques suppose d'identifier les **situations de travail susceptibles de porter atteinte à la santé** des salariés.

Ce recensement doit constituer un « inventaire exhaustif »⁴ des risques.

Qu'est-ce qu'un risque ?

Un risque professionnel, c'est la **possibilité concrète** qu'un salarié subisse une **atteinte à la santé du fait du travail**, et que cette atteinte nuise à sa capacité à se réadapter au travail.

Dans l'ESS, les difficultés de santé que rencontrent les salariés du fait du travail sont liées à la charge physique et mentale, dans un contexte où les contraintes sont fortes et les marges de manoeuvre réduites. Les risques sont essentiellement « multifactoriels », liés à des causes complexes, multiples, et inscrites dans la durée.

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

L'obligation de l'employeur consiste à évaluer les risques, et pas seulement à rédiger le DUERP. Le fait d'avoir rédigé un DUERP ne garantit pas que l'employeur ait rempli son obligation, comme l'absence de DUERP n'empêche pas un employeur d'avoir mis en oeuvre des démarches d'évaluation des risques et de prévention actives et efficaces.

Evaluer les risques signifie faire l'inventaire des situations concrètes de travail dans lesquelles les salariés rencontrent réellement des risques pouvant porter atteinte à leur santé, ce qui, dans l'ESS, concerne notamment les risques dits « multifactoriels », c'est-à-dire RPS et TMS.

4. La circulaire N°6 DRT du 18 avril 2002 fournit des repères de méthodes pour l'évaluation et la traçabilité du document unique d'évaluation des risques professionnels : http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2009/04/cir_1951.pdf

Santé des salariés : qu'en est-il dans l'ESS ?

L'ESS est un secteur fortement concerné par les enjeux de santé au travail :

- une situation **plus dégradée que pour le reste du salariat** ;
- depuis 2012, **une augmentation continue des arrêts maladie** qui concerne tous les secteurs d'activité de l'ESS.

	2012	2013	2014
Taux d'absences (hors CDD)			
Taux d'absences global pour raisons de santé (maladie + AT/MP) dans l'ESS	4,4%	4,5% ▲	4,9% ▲
Taux d'absences global pour raisons de santé dans l'ensemble du salariat ¹	4,53%	4,26% ▼	4,59% ▲
Taux d'absences pour maladie en fonction de la branche professionnelle (hors CDD)			
Alisfa (centres sociaux, crèches)	2,7%	2,9% ▲	3,2% ▲
Aide à domicile	6,8%	6,2% ▼	6,5% ▲
Animation	1,7%	1,8% ▲	1,8% ▬
CCN 51	4,1%	4,8% ▲	5,3% ▲
CCN 66	4,2%	4,5% ▲	4,9% ▲
Familles Rurales	2,6%	3,1% ▲	3,1% ▬
Mutualité	3,5%	3,5% ▬	3,8% ▲
Sport	0,5%	0,8% ▲	0,9% ▲
Total ESS	3,9%	4,1% ▲	4,3% ▲

Cette situation est **en lien avec les caractéristiques de l'activité dans l'ESS** :

- importance des manutentions de personnes (grand âge, petite enfance, personnes en situation de handicap...) et/ou d'objets (mobilier, matériel, courses...) ;
- conditions de réalisation des activités (délais, charge de travail, tensions avec les usagers, isolement...).

Impact sur les organisations et sur la santé des salariés

1. Baromètre Alma-consulting.

Qualité de vie au travail dans l'ESS : un ressenti positif ?

Trois ans après la première édition du baromètre national sur la qualité de vie au travail dans l'ESS, les résultats de la seconde édition montrent une **baisse de la perception de la qualité de vie** au travail chez les salariés : **6,1/10** contre **6,3/10** en 2013.

Ce sentiment est en lien avec de nombreux aspects liés au contexte et à l'organisation du travail.

En 2016, % des salariés de l'ESS qui...

51%

indiquent que la dégradation de leur qualité de vie au travail ces dernières années est liée aux **changements d'organisation** (réorganisation d'un service/établissement, nouvelles procédures...)

61%

▼ en 2013 : 66%

reçoivent les **informations nécessaires** pour bien faire leur travail

54%

▼ en 2013 : 58%

savent précisément **sur quoi leur travail est évalué par l'encadrement**

31%

▲ en 2013 : 29%

déclarent que leur travail nécessite un **effort physique** pour aider des personnes ou porter du matériel

26%

▲ en 2013 : 21%

indiquent avoir **peur d'être agressés physiquement** dans l'exercice de leur métier

Un exemple dans la MAS « L'ensoleillée »

Des situations de fatigue liée à une vigilance continue

Surveiller les résidents demande beaucoup d'énergie aux AMP, car elles doivent rester vigilante vis-à-vis :

- des personnes épileptiques ;
- des résidents qui ont des comportements dangereux pour eux-mêmes, en lien par exemple avec la maladie de Pica (trouble du comportement qui amène à ingérer des substances non nutritives) ;
- des résidents qui peuvent se montrer violents à l'égard des autres résidents et des professionnels...

Des atteintes physiques liées à la prise en charge des usagers à un rythme soutenu

- Dans cet établissement, un quart des salariés (60% des plus de 55 ans) ont des restrictions d'aptitudes.
- Les accidents du travail sont pour la plupart liés à des problèmes de dos survenant à l'occasion d'un transfert.
- Le CHSCT remarque que ces situations arrivent très souvent en fin de service du salarié, et sont à mettre en lien avec la fatigue.

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

Une **détérioration de l'état de santé** des salariés dans toutes les branches professionnelles de l'ESS depuis 2012.

Une **dégradation du ressenti de qualité de vie au travail** de plus en plus prononcée au cours des dernières années.

Une **augmentation préoccupante des contraintes physiques** qui participe à une usure précoce des professionnels du secteur.

Quelle que soit la mission définie, **le travail n'est jamais une simple exécution**. A partir de ce qui lui est prescrit, le salarié va mettre en oeuvre son activité, en fonction de l'ensemble des imprévus qui surgissent. Travailler, c'est toujours à la fois tenir ensemble différentes exigences, répondre à des contraintes, faire face à des événements imprévus, faire des choix, se donner des priorités.

Si le salarié trouve les **marges de manoeuvre** qui lui permettent de construire une stratégie personnelle de réalisation de ses missions, il va développer **plaisir et santé au travail**. Au contraire, s'il rencontre des situations de débordement, il peut se trouver en incapacité à faire face, et en situation de risque pour sa santé.

Un exemple dans la MAS « L'ensoleillée »

L'AMP assure la prise en charge d'un résident très dépendant. Elle l'installe et tente de le redresser sur son fauteuil.

N'y parvenant pas seule, elle fait appel à une collègue pour soulever et « caler le bénéficiaire au fond du fauteuil », comme elle dit.

Une fois le résident installé, l'AMP s'assoit derrière le fauteuil et tire deux sangles permettant au résident d'éviter de glisser en avant. Au total, cette action a duré 15 minutes.



Manque de moyens pour faire un travail de qualité : fauteuil mal adapté

Caractéristiques du public : résident très dépendant

Postures contraintes : position assise, position penchée

Charge physique de travail : soulever le résident, le réajuster sur son fauteuil, tirer les sangles

Possibilité d'entraide : binôme

Temps d'échanges (réunions d'équipes) permettant de faire remonter les situations vécues comme difficiles

Impacts sur la qualité de prise en charge

Le temps nécessaire au réglage du fauteuil détermine une partie de l'activité de travail.

La réalisation de micro-tâches est perçue comme du « temps improductif » qui déshumanise la relation professionnelle/résident.

Impacts sur la salariée

La charge physique fragilise sa santé.

L'insatisfaction sur le travail réalisé est un facteur d'usure.

Comment comprendre ces liens entre travail et santé ?

La qualité de vie au travail et la santé des salariés se construisent dans les tâches quotidiennes, en lien avec des contraintes et des ressources présentes dans le travail.

Exemples de contraintes

- ▶ Forte charge de travail liée aux effectifs.
- ▶ Charge physique liée à la prise en charge d'enfants ou d'adultes dans les actes de la vie quotidienne.
- ▶ Inquiétudes liées à l'apparition de douleurs (dos, épaules, poignets...).
- ▶ Forte implication personnelle et émotionnelle des salariés dans leurs missions.
- ▶ Situations de peur, de dégoût...
- ▶ Travail interrompu par des demandes d'autres salariés ou du public, urgences.
- ▶ Ne pas savoir à l'avance ce qu'on va faire et quand on va le faire.
- ▶ Isolement.
- ▶ Manque d'information lors de changements d'organisation, de logiciel...
- ▶ Insatisfaction du fait du manque de moyens.

Exemples de ressources

- ▶ Echanges de pratiques pour renforcer les compétences et diversifier les modalités de prise en charge.
- ▶ Appui collectif lors de deuils.
- ▶ Analyse des situations de tensions et réflexion collective sur les pistes d'action.
Organisation de possibilités de « passage de relais ».
- ▶ Réflexion collective sur les tâches prioritaires en cas de situation dégradée (absence d'un salarié, intempéries...).
- ▶ Connaissance des pathologies du public.
- ▶ Participation à la définition du projet d'accompagnement individualisé.
- ▶ Consultation des salariés lors de changements de matériel, de déménagement, pour l'accueil des nouveaux résidents...

Anticiper les situations à risques, oui mais comment ?

Décrire finement les situations réellement vécues est une étape essentielle pour comprendre ce qui se joue dans l'activité de travail des professionnels :

- ▶ elle permet l'identification des **ressources** déployées et des **contraintes** susceptibles d'être à risques pour la santé des salariés ;
- ▶ l'investigation contextualisée permet

d'étoffer les connaissances de la structure sur les **déterminants à l'oeuvre** qui participent à l'exposition des salariés aux risques professionnels.

La réalisation de cette analyse permet de définir des pistes d'action adaptées au contexte et efficaces.

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

C'est dans **l'activité telle qu'elle se mène au quotidien** que les salariés rencontrent des contraintes qui impactent négativement leur santé et des ressources qui la favorisent.

Le **recueil d'informations sur les difficultés rencontrées** est donc une étape essentielle dans l'évaluation des risques professionnels. La mise en place d'une **démarche proche du terrain** (niveau de l'établissement ou du service) facilite l'identification des « sources de contraintes » et des « points d'appui ».

Quelles sont les étapes d'une démarche d'évaluation des risques professionnels ?

L'évaluation des risques professionnels est un processus continu qui peut être décliné en quatre grandes étapes.

Les étapes de l'évaluation

1^{ère} étape

L'évaluation des risques professionnels

L'évaluation des risques professionnels vise à **estimer**, dans le contexte du travail, **comment les salariés peuvent « rencontrer » les risques**, en identifiant les situations dangereuses.

Elle doit aussi s'attacher à identifier ce qui renforce les risques, ce qui les réduit, et ce qui a déjà été mis en œuvre en termes de prévention. L'objectif est de se donner des moyens d'agir.

2^{ème} étape

La formalisation du DUERP

Formaliser le DUERP, c'est **garder une trace de l'évaluation des risques professionnels**, étape clé dans la réalisation de l'obligation de sécurité et de santé au travail.

3^{ème} étape

L'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action

Le plan d'action est **l'objectif de la démarche de prévention**. Il est essentiel de mettre en place des actions pertinentes au regard de l'évaluation réalisée, afin d'agir concrètement sur les conditions de travail en vue de les améliorer.

Pour faciliter sa conception, **il est utile de :**

- mener une **réflexion large** sans rien s'interdire et éviter de se précipiter sur les pistes d'actions « habituelles » ;
- construire collectivement **en associant les salariés** à la conception des pistes d'action ;
- valider (par la direction en lien avec le CSE) un **plan d'action réalisable** en tenant compte des moyens matériels et humains, des priorités définies, des opportunités (financements).

4^{ème} étape

Le suivi dans le temps de la démarche

Les **principaux enjeux** dans le suivi dans le temps de la démarche sont :

- la mise en œuvre des actions par le(s) responsable(s) de chaque action ;
- le suivi de la mise en œuvre par l'instance en charge du pilotage de la démarche.

Pour s'assurer de l'efficacité des actions mises en œuvre, il est nécessaire de procéder à **une double évaluation** : une évaluation de la **réalisation des actions prévues**, et une évaluation de leur **impact sur la santé** des salariés (diminution de l'exposition aux risques, qualité de vie au travail, etc.).

Quels sont les aspects essentiels de l'animation de la démarche ?

L'association de plusieurs personnes-ressources, afin de croiser les points de vue et de réduire la subjectivité :

- représentant de la direction avec un pouvoir de décision ;
- représentants des salariés (CSE et/ou salariés motivés) ;
- ressources internes (formateur PRAP, ergothérapeute, infirmière...) ou externes (service de santé au travail...) ;
- salariés représentant différents métiers.

La régularité, afin de mettre le DUERP à jour chaque année et de suivre la réalisation du plan d'action :

- une fois par an, bilan et réévaluation des risques (2 réunions + consultation des salariés) ;
- de deux à quatre fois par an (suivi de l'avancée du plan d'action) ;
- à chaque fois que nécessaire (analyse des accidents du travail ou des situations de crise survenues dans l'établissement ou le service).

Un exemple dans la MAS « L'ensoleillée »

La démarche et son organisation...

Le groupe de travail constitué au sein de la MAS se réunit une fois par mois pendant une heure.

Lors de ces réunions, un point est fait sur les remontées des salariés sur les situations qui posent problème. Ces remontées se font grâce à des fiches prévues à cet effet.

Une référente de la démarche a été nommée. Elle fait régulièrement le lien entre les réalisations du groupe de travail et les salariés.

Elle est également en mesure de piloter certaines actions, par exemple l'association des salariés au choix du matériel avant achat.

... Et les premiers risques identifiés

Les salariés interviennent avec de fortes contraintes de temps et prennent en charge des résidents lourdement dépendants.

Cela entraîne une exposition à différents risques :

- risque de troubles musculo-squelettiques lié à la réalisation d'actes d'accompagnement de la vie quotidienne (levers, couchers, aide à la toilette...) avec un effort physique et un rythme soutenu ;
- risques psychosociaux liés au sentiment de « bâcler » son travail.

Ces risques professionnels ont été intégrés par la suite au DUERP.

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

Le **pilotage structuré** de la démarche (c'est-à-dire animé à plusieurs et avec des étapes régulières) et **l'association des salariés** sont des conditions nécessaires pour permettre d'identifier les situations jugées « à risque ».

La réalisation du DUERP à proprement parler (rédaction du document) n'est qu'une étape de la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels.

Pour aller plus loin, **l'outil d'autodiagnostic de la démarche de prévention** permet de faire le point sur l'avancée de sa démarche et de se donner des objectifs adaptés :

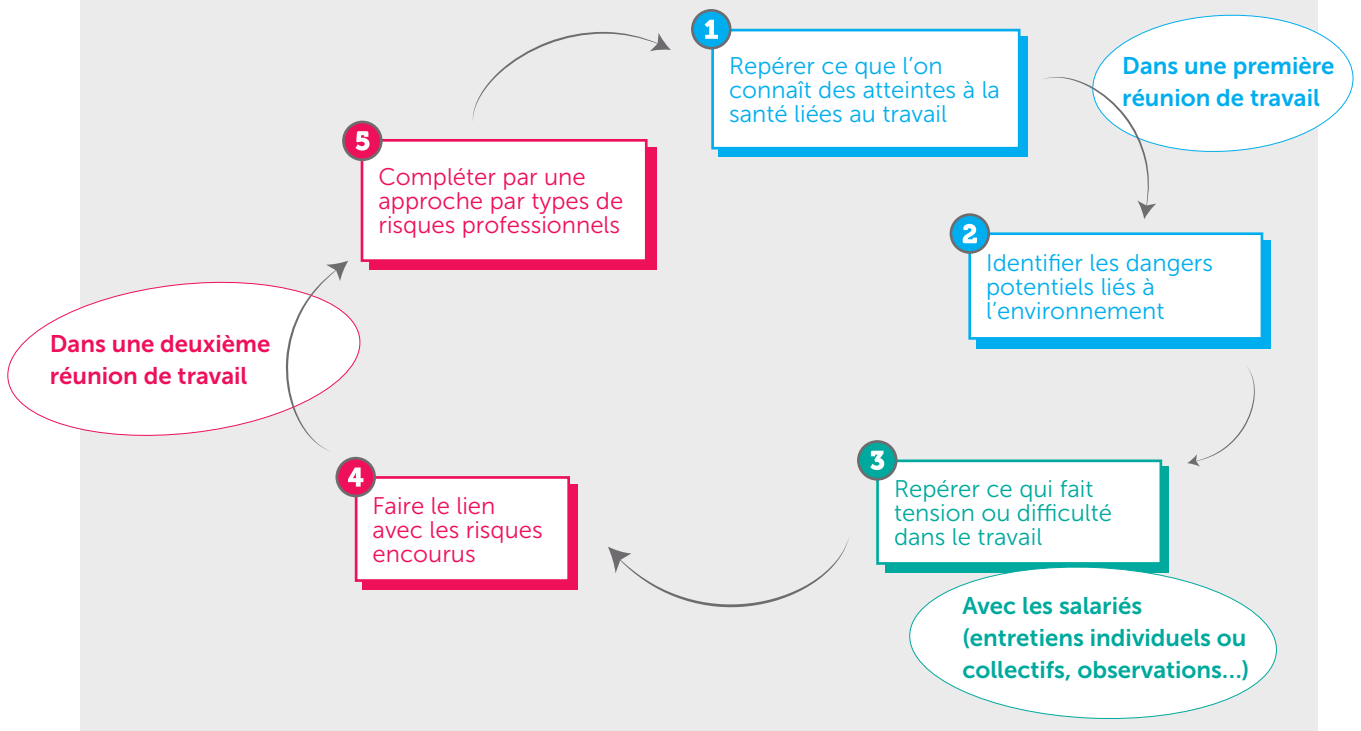
<https://chorum.fr>

- > « Accompagnement SQVT »
- > « Ressources »

Quelle méthode ?

Le déploiement d'une démarche d'évaluation repose sur le respect de **cinq étapes** que nous vous proposons ici.

Les étapes de l'évaluation



1 Repérer ce que l'on connaît des atteintes à la santé liées au travail



Acteurs

Groupe de travail DUERP
 (voir FICHE #4 *Mettre en œuvre la démarche*)



Modalités

- 1^{re} réunion de travail sur la base de documents :
- › repères sur les risques professionnels dans le secteur ;
 - › DUERP précédent ;
 - › PV de réunions CSE ;
 - › données sur les absences pour maladie, les AT/MP, le turn-over...



Objectifs

Certains risques pour la santé peuvent être connus parce que les salariés de la structure ont déjà eu des accidents du travail ou d'autres problèmes de santé liés au travail. Ces données constituent un point de départ.

Le médecin du travail peut y contribuer.

Les données propres à la structure peuvent être complétées par des données générales sur le secteur d'activité.

2 Identifier les dangers potentiels liés à l'environnement



Acteurs

Groupe de travail DUERP



Modalités

- Suite de la 1^{re} réunion :
- › identification des machines, véhicules, locaux et lieux de travail.



Objectifs

Même s'il n'y a jamais eu d'accident du travail, il peut y avoir des équipements utilisés dans le travail susceptibles de provoquer des risques pour la santé.

3 Repérer ce qui fait ressource ou difficulté dans le travail



Acteurs

Pilote de la démarche en lien avec le groupe de travail DUERP



Modalités

Recueil d'éléments sur l'exposition des salariés aux risques professionnels :

- › questionnaire large ;
- › questionnaire approfondi ;
- › observations.



Acteurs

Groupe de travail DUERP et/ou CSE



Modalités

Analyse des accidents du travail



Objectifs

Le repérage des difficultés au travail, des tensions entre salariés sont des indicateurs utiles.

Les risques professionnels sont souvent des risques « multifactoriels », c'est-à-dire qu'ils ne proviennent pas d'un enchaînement de causalités simple.

Plusieurs méthodes de recueil et d'analyse vous sont proposées (voir - Groupe fiches N°6 et 7).

4 Faire le lien avec les risques encourus



Acteurs

Groupe de travail DUERP



Modalités

2^e réunion de travail :

- › identification des situations de travail « à risques » récurrentes



Objectifs

Le lien avec les risques encourus est une étape ultérieure de la démarche, qui se mène à partir des éléments rassemblés précédemment.

5 Compléter par une approche par types de risques professionnels



Acteurs

Groupe de travail DUERP



Modalités

Suite de la 2^e réunion :

- › repérage de risques non identifiés à partir de l'investigation auprès des salariés et de l'analyse des AT.



Objectifs

La dernière étape de l'identification des risques, peut consister à passer en revue les différents types de risques (risque chimique, risque électrique, risque routier, risque de chutes, etc.).

À partir de cette liste, le groupe de pilotage de la démarche peut se poser les questions suivantes : y sommes nous confrontés ? Dans quel type de situation ?

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

Dans l'ESS, **les risques professionnels sont souvent des risques « plurifactoriels »**. Pour les identifier, il est nécessaire de partir d'une analyse des contraintes et des ressources rencontrées par les salariés dans le travail.

Une évaluation des risques totalement « objective » n'est pas possible, mais la réflexion collective peut se donner pour but d'analyser les choses de la manière la plus objective et réaliste possible. **L'évaluation consiste donc à construire un compromis**, sans dresser de

« liste à la Prévert » de tout ce qui pourrait potentiellement survenir, **en s'appuyant sur la connaissance que chacun a de la réalité de l'activité**.

Il est important de **ne pas entrer dans l'évaluation par une approche par types de risques**, car cela conduit à surdéterminer certains risques ou à en sous-évaluer d'autres, en créant une distorsion par rapport aux conditions de travail telles qu'elles sont vécues.

Rassembler des informations sur les difficultés dans le travail requiert nécessairement l'**association des salariés**. Les méthodes de recueil et d'investigation doivent être retenues **en fonction des objectifs poursuivis**.

Recueil d'éléments sur l'exposition des salariés aux risques professionnels



MÉTHODE 1

Un questionnaire large

Objectifs

- Identifier des situations « ressources » et des situations susceptibles d'être à risques pour la santé

Contexte dans lequel la méthode est préconisée

- Volonté d'associer l'ensemble des salariés

Éléments de méthode

- Quelques questions ouvertes (très peu)
- Par écrit ou par oral (entretiens individuels ou collectifs)

MÉTHODE 2

Un questionnaire approfondi

Objectifs

- Recueillir ce qui constitue des ressources, ce qui pose problème ou fait tension, et des exemples concrets de situations vécues

Contexte dans lequel la méthode est préconisée

- Souhait d'avoir une réflexion approfondie sur certains métiers ou situations de travail repérées

Éléments de méthode

- Quelques entretiens longs (3/4h à 1h30) + retranscription importante
- « Panel » de salariés à définir

MÉTHODE 3

Les observations

Objectifs

- Identifier des tensions dans les situations « normales » de travail

Contexte dans lequel la méthode est préconisée

- Souhait de prendre du recul par rapport au ressenti des salariés

Éléments de méthode

- Choix de situations
- Observations sur une durée de 1h à 1h30
- Prise de notes ou photos

Pourquoi et comment mobiliser un « questionnaire ouvert » ?

Un questionnaire dit « ouvert » ne prédéfinit pas les réponses aux questions posées. L'intérêt de l'utilisation est qu'il s'agit d'une démarche **qui permet une exploration large**.

L'exploitation des réponses est **facile à mettre en œuvre en interne**, il suffit de les lire en prenant des notes sur ce qui est fréquent, ce qui l'est moins, etc. Cela demande simplement un peu de temps.

Une question générale (au choix)

Dans votre travail quelles sont les sources de satisfaction et les sources d'insatisfactions ?
 Pour vous, qu'est-ce qui fait une bonne ou une mauvaise journée de travail ?
 Quelles sont les situations et les activités que vous trouvez difficiles ou fatigantes ?

Une question d'approfondissement

Pouvez-vous donner des exemples précis, survenus récemment ?

Une question pour associer les salariés

Selon vous, quelles pistes d'actions peuvent renforcer ces points d'appui et alléger ces sources de contraintes ?

Quels préalables à discuter au sein de l'instance de pilotage ?

- **Mode de passation du questionnaire** : appui sur des personnes ressources en interne pour la passation ou appel au médecin du travail, anonymat.
- Identification de **ressources pour traiter les réponses** (temps, disponibilité, garantie de confidentialité).
- **Communication** en direction des salariés : présentation du questionnaire, de ses objectifs, du calendrier de passation.
- Utilisation via une **diffusion « papier »** ou comme **support d'échange** en réunion, si l'on pense qu'il y a une possibilité de gêne à l'écrit pour certains salariés. Attention, même en réunion collective, l'objectif n'est pas le consensus, mais bien de donner la parole à chacun.

Un exemple dans la MAS « L'ensoleillée »

La démarche mise en place

Dans une MAS de 50 salariés, la montée de l'**absentéisme** et des **plaintes** de fatigue des professionnels alertent la directrice et les DP.

Les résidents sont des adultes poly-handicapés, qui nécessitent un accompagnement important dans tous les actes de la vie quotidienne.

Lors d'une réunion du « comité prévention » composé de la directrice, d'un membre du CHSCT, d'un DP et d'un chef de service éducatif, il a été décidé de lancer un questionnaire ouvert.

Les résultats

La participation est forte : 43 réponses.

L'analyse des questionnaires a permis de repérer de nombreuses situations de travail qui font référence à :

- la **charge de travail** et l'**isolement** des professionnels dans la prise en charge de résidents très dépendants ;
- les **tensions avec les familles** des résidents en lien avec les modalités de prises en charge.

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

Il est essentiel de **ne pas multiplier les modes d'investigation**, un seul suffit. Le plus important est de retenir celui qui **correspond le mieux aux objectifs** et avec lequel vous vous sentez le plus à l'aise.

Les questionnaires recueillent souvent une **forte participation**. Celle-ci peut encore être renforcée par une information en réunions de services, une

information via les représentants du personnel, un soutien à la rédaction des réponses dans le cadre de permanences de représentants des salariés...

Le fait de poser des **questions très ouvertes** amène une richesse des réponses, et donc des sujets abordés, qui permet à l'instance de pilotage d'avoir une vision large des difficultés et des attentes des salariés.

Lorsque des situations dégradées ont eu lieu, l'analyse de ces situations est très intéressante pour en **comprendre les causes** et **éviter qu'elles ne se reproduisent**. C'est le principe de l'analyse des accidents du travail par **la méthode de l'arbre des causes**.

En quoi consiste la méthode de l'arbre des causes ?

La méthode de l'arbre des causes vise à **analyser a posteriori** une situation qui conduit à un accident.

Elle s'appuie sur le recueil et le classement des faits ayant généré la situation, dans le but de favoriser une analyse la plus exhaustive et objective possible. L'objectif de cette méthode, basée sur un **travail collectif** et structuré, est d'identifier **les causes « premières »** de la situation afin de mettre en oeuvre des mesures de prévention adaptées.



Des ressources pour aller plus loin

L'INRS et les Carsat proposent des outils et formations pour mieux s'approprier cette méthode.

L'INRS met à disposition le guide « L'analyse de l'accident du travail. La méthode de l'arbre des causes ». Pour le télécharger :

www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206163

Les Carsat proposent gratuitement la formation « Analyser un accident du travail », sur deux jours. Programme de la formation (Cramif) :

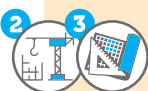
www.cramif.fr/risques-professionnels/formations-2017/A0411-analyser-accident-travail.php



Identifier des faits

Dans une unité accueillant 13 résidents avec d'importants troubles du comportement, et 2 externes qui arrivent vers 9h le matin. 3 AMP sont présentes à 7h pour le lever et les toilettes des résidents, dont un résident très lourdement atteint. Sa prise en charge n'est pas stabilisée. Il n'est pas encore habitué à son nouveau cadre de vie. Une des AMP de cette unité est enceinte, et commence de ce fait plus tard le matin. Les AMP sont donc seulement 2 à 7h du matin.

Un matin, à 7h, une AMP de l'unité est absente. Elle est remplacée au pied levé par une intérimaire peu expérimentée et ne connaissant pas les résidents. L'AMP expérimentée prend donc en charge les levers et les toilettes les plus « compliqués », dont le lever du résident récemment arrivé. Durant la toilette, le résident lui donne un coup. Elle a une côte cassée et un arrêt de travail.

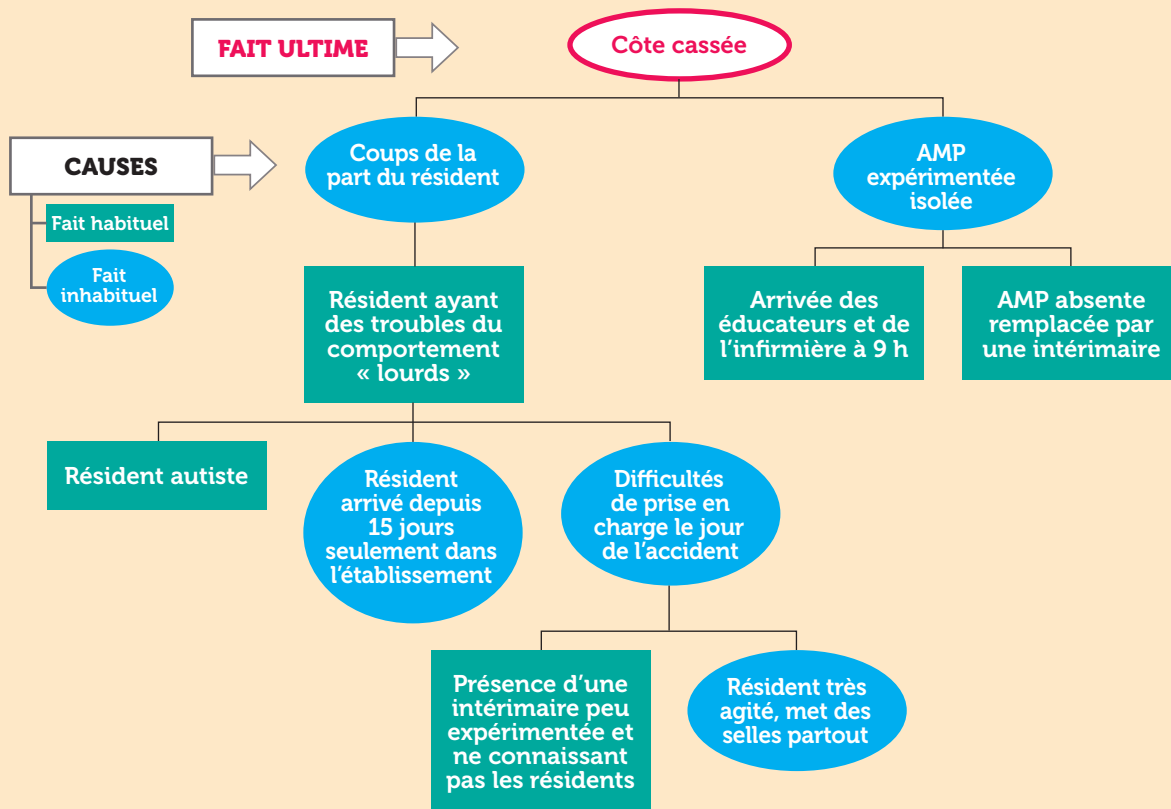


2



3

Construire l'arbre des causes & représenter l'arbre des causes



4

Exploiter l'arbre des causes

L'analyse de cette situation permet de dégager plusieurs pistes d'action :

- faire le point entre unités, chaque matin, sur la prise en charge des résidents, pour s'organiser entre équipes si besoin (court terme) ;
- renforcer les formations à la connaissance des pathologies des résidents (moyen terme).

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est une obligation réglementaire, qui s'impose à l'employeur, dont **l'objectif est de « tracer » les résultats de l'évaluation des risques** telle qu'elle est réalisée dans chaque structure.

Quelles sont les règles de réalisation de ce document ?

Quelques exigences régissent la rédaction du DUERP. Elles sont définies par une circulaire de 2002¹.

La **forme** du document :

- cohérence (document unique), lisibilité (rédaction synthétique), traçabilité (archivage).

Son **contenu** :

- inventaire des risques identifiés pour chaque unité de travail ;
- façon dont l'évaluation a été conduite ;
- plan d'action annuel.

Son **accessibilité** pour :

- les représentants du personnel (membres du CSE) ;
les salariés ;
- le médecin du travail et d'autres
- personnes extérieures (inspection du travail, Carsat...).

La question des unités de travail

*« La circulaire n°6 DRT du 18 avril 2002 précise la notion d'unité de travail. L'unité de travail, ce n'est pas nécessairement un poste de travail, une fonction, une activité, un processus mais bien une situation de travail dans laquelle un ou des salariés, avec une ou des fonctions différentes et en charge d'activités différentes, est (sont) exposé(s) à un même danger ».*²

Les unités de travail doivent être définies de la façon la plus souple possible, en lien avec les situations de travail identifiées. Le DUERP **peut comprendre différentes unités et « sous-unités »**, de même qu'un salarié peut appartenir à plusieurs unités de travail.

Comment rédiger le DUERP ?

Pour des raisons d'opérationnalité, nous préconisons une **entrée par situation de travail** et non une entrée par risque pour la rédaction du DUERP.

Si l'on écrit « Les salariés de notre association sont soumis aux RPS », les pistes d'action seront floues et non ancrées dans la réalité des salariés. Si l'on écrit « Les salariés de notre association éprouvent un sentiment d'inutilité lorsqu'ils passent de longues heures sur des réponses à des appels à projets qui n'aboutissent à rien », le débat peut s'engager plus concrètement

sur les pistes d'action autour de thématiques plus précises : ici, les critères et moyens des réponses aux appels d'offres.

L'intégration des risques identifiés suite à l'analyse d'accidents ou de situation de tension se fait **sous une forme synthétique et généraliste** afin de disposer d'une vue d'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les professionnels de la structure. Il s'agit d'en tirer des repères généraux, qui s'appliquent à un ensemble de salariés.

1. http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2009/04/cir_1951.pdf

2. <http://www.inrs.fr/demarche/evaluation-risques-professionnels/ce-qu-il-faut-retenir.html>

Unité de travail concernée	Salariés concernés	Modalités d'exposition aux risques	Moyens de protection et de prévention actuels	Risques identifiés
<p>♦ Unités définies par un lieu de travail, un métier, une situation de travail... Il est inutile de faire un document par unité de travail.</p>	<p>♦ Salariés concernés (identification précise).</p>	<p>♦ Identification des situations de travail jugées « à risques » lors de la phase d'investigation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ des situations générales ; ♦ des situations particulièrement dégradées et à risques pour la santé ; ♦ des salariés concernés par ces situations : au sein d'« unités de travail »). 	<p>♦ L'analyse des moyens de protection et de prévention existants est intégrée à l'analyse de l'exposition aux risques.</p>	<p>♦ L'exposition aux risques est une conséquence de la situation de travail. Il est possible d'identifier plusieurs risques en lien avec une situation de travail.</p> <p>Le même risque peut être repéré en lien avec plusieurs situations de travail différentes.</p>

Les risques à inscrire dans le DUERP

Lorsque certains risques sont perçus comme « maîtrisés », ils doivent malgré tout, rester inscrits au DUERP : ce sont ceux qui sont inhérents à l'activité qui ne peuvent totalement disparaître (risques liés à l'utilisation de machines, aux relations avec les usagers...).

En revanche, d'autres risques peuvent être retirés du DUERP lorsque les salariés n'y sont plus exposés (tensions liées à un changement de matériel ou de logiciel, par exemple).

La cotation des risques

Ce n'est pas une obligation, mais cela peut constituer une aide à la décision pour prioriser les actions.

Chorum propose une méthode pour coter les risques dans les métiers de l'ESS :

- ♦ Référentiel « Faire vivre le DUERP dans l'ESS », <https://chorum.fr>
 - > « Accompagnement SQVT »
 - > « Ressources »

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

La rédaction du DUERP s'inscrit dans la démarche globale de prévention des risques professionnels. Elle **ne constitue pas une étape « administrative »** complémentaire.

La rédaction du DUERP se base sur très peu d'exigences formelles. Ce document peut être constitué d'une **grille très simple**.

La cotation des risques n'est mentionnée ni dans le Code du travail, ni dans la circulaire de 2002. Elle **ne constitue donc en aucun cas une obligation**.

Sur quelle base élaborer le plan d'action ?

Le plan d'action est une **étape majeure** de la démarche de prévention. Il s'agit de mettre en place des actions pertinentes, **au regard de l'évaluation réalisée**, pour agir concrètement sur les conditions de travail et les améliorer. Lorsque l'analyse des tensions et des difficultés rencontrés par les salariés est suffisamment approfondie, le plan d'action est **aisé à concevoir**.

Un exemple dans la MAS « L'ensoleillée »

Extrait du DUERP

Unité de travail concernée	Salariés concernés	Modalités d'exposition aux risques	Moyens de protection et de prévention actuels	Risques identifiés
Unités d'hébergement	AMP	Prise en charge de résidents lourdement dépendants avec de fortes contraintes de temps	Matériel d'aide aux manutentions + formations	TMS RPS
		Situations de fatigue liée à une vigilance continue	RAS	Fatigue, usure professionnelle Risques associés : AT, RPS, TMS
		Atteintes physiques liées à la prise en charge des usagers à un rythme soutenu	RAS	Accidents du travail TMS
		Prise en charge des résidents avec du matériel inadapté (fauteuils) Insatisfaction sur le travail réalisé	Binômes Echanges en réunions d'équipes	Usure professionnelle, RPS
		Isolement des salariés dans de nombreux moments de la prise en charge	RAS	RPS Accidents du travail
		Tensions avec les familles des résidents	Echanges en réunions d'équipes	RPS
		Isolement et alourdissement de la charge de travail en cas d'absences et/ou de remplacements par des débutants	RAS	RPS Accidents du travail

Quelle méthode et quelles étapes ?

1 Identifier des pistes d'actions de prévention

Acteurs

Groupe de travail
DUERP

Modalités

Dans le cadre de la 2^e réunion ou d'une 3^e réunion :

- repérage d'actions possibles pour éviter la survenue des situations de travail identifiées ou pour outiller les salariés concernés.

2 Définir le programme d'actions

Acteurs

Direction

Modalités

La définition du programme d'actions est de la responsabilité de la direction :

- › sur la base des pistes d'actions identifiées par le groupe de travail ;
- › en tenant compte des moyens humains et matériels disponibles ;
- › dans le cadre de l'obligation de sécurité.

Acteurs

Groupe de travail
DUERP

Modalités

3^e ou 4^e réunion :

- › rédaction du programme d'actions ;
- › définition du calendrier de mise en œuvre ;
- › définition des responsables de chaque action.

3 Présentation au CHSCT ou au CSE

Acteurs

Direction
CSE

Modalités

Le DUERP et le programme d'actions de prévention sont soumis au CSE une fois par an.

Un exemple dans la MAS « L'ensoleillée »

Extrait du plan d'action

Situation de travail	Actions de prévention prévues	Calendrier	Pilote	Moyens
Tensions avec les familles des résidents	Réunions périodiques entre l'équipe socio-éducative et les familles	Lancement immédiat Réunion de bilan au bout de 3 mois	Chef de service éducatif	Organisation des plannings : un vendredi après-midi/mois est destiné à la réception des familles
Prise en charge des résidents avec du matériel inadapté (fauteuils)	Passage en revue de tous les fauteuils	Lancement immédiat Planification sur 6 mois	Ergothérapeute	Prise de rdv avec le médecin traitant pour nouvelle prescription si besoin
Situations de fatigue liée à une vigilance continue	Révision du planning des pauses	Elaboration d'une proposition pour la fin de l'année	Chef de service administratif	Mise en place d'un groupe de travail avec des salariés volontaires

En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

Il est souhaitable, dans un premier temps, de mener une **réflexion large sur les pistes d'actions** envisageables, sans rien s'interdire. Cela permet de ne pas s'enfermer dans des idées préconçues.

Pour plus d'efficacité, les actions de prévention doivent pour l'essentiel :

- › s'inscrire dans la **prévention « primaire »**, qui agit sur les causes des situations ;

- › s'adresser aux **collectifs** et à l'**organisation** et non aux actions individuelles.

Les **critères de priorisation** peuvent être l'urgence ou la gravité estimée de la situation, mais aussi la simplicité de mise en œuvre des actions corrective, la demande des salariés eux-mêmes, etc.

Quelle méthode et quelles étapes ?

1 Mettre en œuvre le programme d'actions

Acteurs

Pilote de la démarche

Modalités

Mise en œuvre des actions par les responsables de chaque action.

Acteurs

Groupe de travail DUERP

Modalités

Suivi de la mise en œuvre par le groupe de travail.
Plusieurs réunions par an.

2 Evaluer les actions

Acteurs

Groupe de travail DUERP

Modalités

Bilan de la mise en place du programme de prévention :
 ▶ évaluation de la réalisation des actions prévues ;
 ▶ évaluation de l'impact sur les salariés (diminution de l'exposition aux risques, santé, qualité de vie au travail).

3 Archiver le DUERP et le programme de prévention

Acteurs

Pilote de la démarche

Modalités

Archivage numérique des DUERP des années écoulées.
Archivage numérique des programmes de prévention des années écoulées.
Version « papier » accessible des documents se référant à l'année en cours.

4 Mettre à jour le DUERP

Acteurs

Groupe de travail DUERP

Modalités

Mise à jour au fur et à mesure en lien avec des événements survenus en cours d'année :
 ▶ accidents du travail ;
 ▶ changements importants (déménagement, fusion, mise en place de nouveau logiciel, développement de nouvelles activités...).

Acteurs

Groupe de travail DUERP

Modalités

Mise à jour annuelle du DUERP :
 ▶ ré-évaluation des risques ;
 ▶ éventuellement retrait de risques ayant fait l'objet d'actions de prévention ;
 ▶ intégration de nouveaux risques (apparus ou non identifiés précédemment).

Pourquoi mettre à jour le DUERP ?

Faire le point, de façon formelle, sur le DUERP, a plusieurs utilités :

- ▶ **agir concrètement** pour améliorer les conditions de travail, en prenant le temps de faire le point ;
- ▶ **se fixer des échéances** et répartir les tâches ;
- ▶ se mettre en conformité réglementaire ;
- ▶ mettre en lumière les améliorations apportées depuis la dernière mise à jour.

L'exposition aux risques évolue :

- ▶ **le contexte de l'activité change** en permanence (vieillesse des usagers, nouveaux services, nouveaux publics, changements dans les injonctions des financeurs) ;
- ▶ **les conditions de réalisation de l'activité changent** aussi (départs ou arrivées au sein de l'équipe de salariés, changements de logiciels, d'organisation...) ;
- ▶ **les actions mises en place** dans le cadre du plan de prévention portent leurs fruits, certains risques disparaissent ou sont moins importants.



En résumé, quels sont les points d'attention à retenir ?

Un **point régulier et formel sur la réalisation du plan d'action** est nécessaire. Deux à trois réunions complémentaires peuvent être prévues dans l'année. Idéalement, le planning de ces réunions est établi à l'avance, au moment de la mise à jour du DUERP, et le calendrier de réalisation du plan d'action est défini de façon précise.

Le DUERP doit être **mis à jour a minima une fois par an**, et lors de chaque changement important ou en cas d'accident du travail.

Le suivi de la démarche et l'actualisation du DUERP permettent de disposer d'un **outil d'aide à la décision et au pilotage** des questions relatives à la santé et la sécurité au sein de l'entreprise.

Il y a un enjeu de conservation des DUERP des années écoulées, qui permet une traçabilité de ce qui a été fait, des évolutions, afin de faire le point si nécessaire sur les réalisations. L'**archivage** fait donc partie des missions du pilote de la démarche.

WWW.CHORUM.FR

