

UN CONTEXTE SPECIFIQUE

LA DEMARCHE MISE EN ŒUVRE PAR LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DES ACTEURS DU LIEN SOCIAL ET FAMILIAL

Conscients que la préservation de la santé au travail et la prévention des risques professionnels constituent une priorité pour les employeurs et les salariés, les partenaires sociaux de la branche des acteurs du lien social et familial entendent par leur action conjointe établir un cadre et poser des principes d'orientation pour faciliter l'adoption d'actions durables permettant d'assurer la prévention des risques professionnels dans les associations de la branche. Pour ce faire et dans le cadre de la Commission Nationale Paritaire de suivi du régime de prévoyance et prévention des risques santé au travail, des négociations ont été engagées visant à aboutir à la signature d'un accord cadre.

Déjà, les partenaires sociaux de la branche se sont entendus sur la nécessité au préalable d'identifier et analyser les risques pour la sécurité et la santé des salariés en prenant en compte notamment des spécificités telles que la taille des entreprises de la branche et leur environnement.

Le diagnostic ainsi établi devra déboucher dans un second temps par des actions adaptées visant notamment à :

- ▶ prévenir et réduire les risques professionnels ;
- ▶ informer et former les acteurs de l'entreprise notamment en mettant en place des actions de sensibilisation des employeurs et des salariés, sur les aspects de santé au travail et de prévention des risques professionnels.

UN PARTENARIAT ENTRE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DES ACTEURS DU LIEN SOCIAL ET FAMILIAL ET CHORUM

En 2009, Chorum avait publié, à la demande de la branche ALISFA, une étude documentaire sur la santé des salariés dans la branche.

Cette étude avait identifié des risques transversaux aux différents secteurs d'activités et métiers de la branche : risques physiques (chutes, TMS, lombalgies) et risques psychosociaux liés aux contraintes de travail (fortes exigences du travail, faible autonomie) et à la charge émotionnelle du travail (due au contact avec les publics des associations et usagers). D'autres risques plus spécifiques à certains types de métiers y ont également été identifiés : risque routier, risque biologique et infectieux pour les métiers socioculturels et de l'animation, contraintes organisationnelles et risques liés à un environnement spécifique pour les métiers de la petite enfance, risques liés au travail sur écran pour les métiers administratifs, contraintes posturales, port de charges et risque chimique pour les métiers de service et d'entretien.

Cependant, si cette étude peut aider au repérage des priorités, il ne s'agit pas d'un outil permettant de faciliter la mise en œuvre de démarches de prévention des risques professionnels. C'est pourquoi le partenariat entre Chorum et la branche ALISFA vise à concevoir et diffuser des fiches pratiques visant à initier et appuyer la mise en œuvre de démarches de prévention actives et pérennes dans les associations relevant de la branche.

LES FONDEMENTS D'UNE DEMARCHE DE PREVENTION EFFICACE ET PERENNE

Lorsque l'on parle de **risques professionnels**, on parle de la **possibilité d'atteintes à la santé** physique ou mentale des salariés du fait du travail. Les risques professionnels sont des risques complexes, « multifactoriels », c'est-à-dire dont les causes sont souvent multiples et cumulatives. Si l'on prend l'exemple du risque routier, les causes de la prise de risque par les salariés qui se déplacent dans le cadre de leurs missions peuvent être nombreuses : délais de trajet, temps de repos, modes de communication avec la structure, et même maîtrise des « gestes professionnels » (afin de ne pas perdre de temps, d'avoir la sérénité nécessaire pour fixer son attention sur la route et non sur la tâche à accomplir, etc.)...

Les facteurs de risques professionnels sont divers, mais les travaux de recherche et d'études menés depuis les années 1950 ont démontré le rôle majeur du travail dans la survenue d'accidents et de maladies. Les conséquences en sont importantes et multiples : chutes, accidents, troubles musculosquelettiques ou « TMS », lombalgies, dépressions, maladies cardiovasculaires...

Pour identifier les mesures de prévention à mettre éventuellement en œuvre, il est donc nécessaire d'appréhender ce que l'on appelle le travail « réel », c'est-à-dire ce qui est effectivement mis en œuvre par les salariés, au-delà de la prescription.

UN CONTEXTE GENERAL A PRENDRE EN CONSIDERATION

Les éléments présentés ici sont pour l'essentiel issus des études réalisées par CIDES :

- ▶ « Les conditions de travail dans la branche des acteurs du lien social et familial »
- ▶ « Absences au travail pour raisons de santé dans l'économie sociale »

<https://chorum.fr> > Accompagnement SQVT > Ressources

DES INDICATEURS EN MATIERE D'ARRETS MALADIE ET D'ACCIDENTS DU TRAVAIL (AT) DIFFERENTS SELON LES SECTEURS

- ▶ Centres sociaux : Fréquence¹ d'AT de 5 pour 1 000 en 2008. Fréquence d'arrêts maladie de 108 pour 1 000 en 2008.
- ▶ Petite enfance : Fréquence d'AT de 23 pour 1 000 en 2008. Fréquence d'arrêts maladie de 120 pour 1 000 en 2008.
- ▶ Ensemble du salariat de l'économie sociale : Fréquence d'AT de 6,6 pour 1 000 en 2008. Fréquence d'arrêts maladie de 81 pour 1 000 en 2008 (soit 5% des salariés absents).
- ▶ Ensemble du salariat du secteur privé (lucratif et non-lucratif), pour comparaison : Fréquence d'AT de 38 pour 1 000 en 2008. Selon la CNAMTS, environ 22% des actifs auraient eu recours au moins une fois à un arrêt maladie en 2007.

UNE CERTAINE FRAGILITE DE LA SITUATION DES SALARIES (hors salariés occasionnels)

- ▶ Une proportion de CDI de 58% pour les salariés de la branche en 2009.
- ▶ Une proportion de salariés à temps partiel importante : 31% des salariés travaillent à temps plein.
- ▶ Un turn-over réel : l'ancienneté moyenne des salariés est de 4 ans.

DES RISQUES LIES AU CONTEXTE, QUI CONCERNENT L'ENSEMBLE DES SALARIES DE LA BRANCHE

- ▶ Relations avec le public, avec des usagers en situation de difficultés sociales.
- ▶ Engagement personnel fort des salariés.
- ▶ Existence de tensions, de conflits, de situations de violence avec les usagers.
- ▶ Modes de financement et moyens contraints.
 - ➔ Risques psychosociaux, en lien avec l'organisation du travail et le contact permanent avec le public.
 - ➔ Risques de TMS et de chutes liés au stress, mais aussi à la manutention et au port de charges.

D'AUTRES RISQUES, SPECIFIQUES A CERTAINES FAMILLES DE METIERS

- ▶ Les métiers éducatifs et de l'animation socioculturelle : risque routier, risque biologique (contacts humains).
- ▶ Les métiers de la petite enfance : charge mentale supérieure du fait d'intervention auprès des enfants ainsi que des risques liés à leur environnement de travail (comme le bruit, par exemple).

DES FACTEURS PROTECTEURS

- ▶ Implication des salariés dans le projet des structures, sens du travail dans des structures à but non lucratif.
- ▶ Attention des directions aux parcours des salariés, à la prévention des risques professionnels.
- ▶ Collectifs de travail soudés, soutien collectif.
- ▶ Un important accès à la formation : 65% des associations de la branche ont fait usage du plan de formation ou des fonds de la professionnalisation en 2009, et 26% des salariés ont bénéficié d'une formation.

¹. Fréquence : nombre AT ou arrêts maladie pour 1000 salariés.

L'IMPORTANCE D'AGIR POUR PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

Les données présentées ci-dessus confirment l'importance d'agir pour prévenir les risques professionnels. Dans ce domaine, les pistes d'action sont nombreuses. Elles peuvent comporter des investissements (aménagement des locaux, réorganisations des espaces de travail, équipement...), mais aussi porter sur des modalités d'organisation (information en direction des salariés sur le projet de la structure, communication et les échanges formels et informels au sein des collectifs de travail, association des salariés à des choix de matériel...), s'appuyer sur le développement de la formation professionnelle, ou sur des formations-action associant l'ensemble des acteurs concernés, pour une prise en compte des situations réelles de travail dans la formation, et des apports de la formation dans l'organisation du travail...

Les fiches pratiques « Prévention des risques professionnels » ont été conçues pour appuyer la mise en œuvre de démarches de prévention des risques efficaces et pérennes.

Rappelons que la responsabilité de l'employeur est « d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés ».

Pour aller  loin

♦ Voir FICHE N°1 : " Les obligations de l'employeur en matière de santé, sécurité au travail et de prévention des risques professionnels "

Une démarche de prévention s'organise en plusieurs étapes, l'élaboration du plan de prévention n'intervenant qu'à l'issue de celles-ci :

- ▶ Organiser une veille active ;
- ▶ Evaluer les risques professionnels ;
- ▶ Mettre en place un plan d'actions de prévention.

Ces éléments sont détaillés dans les fiches B et C.

PREMIERE ETAPE : ORGANISER UNE VEILLE ACTIVE

Connaître les risques professionnels liés aux activités de la structure, à l'organisation et au contexte :

- ▶ Par la lecture d'études sur le secteur d'activité.

Identifier des indicateurs quantitatifs

- ▶ Pour objectiver des constats et alimenter une discussion au sein de l'association.
- ▶ Pour argumenter sur les actions à mettre en place, par exemple en direction de financeurs institutionnels.
 - ◆ Proposition d'indicateurs : voir ci-dessous.

Ne pas négliger les indicateurs qualitatifs

◆ Pour identifier des signes avant-coureurs avant la survenue d'accidents ou de situations de crise.

- ▶ Les plaintes des salariés, qui, si elles sont répétées, peuvent être le signe de situations de fatigue importante ou de tensions.
- ▶ Les conflits et violences externes, avec les usagers et bénéficiaires.
- ▶ L'irritabilité et les conflits internes, entre salariés.

Qui contribue au recueil de ces informations

- ▶ Direction, encadrement intermédiaire, instances représentatives du personnel, médecin du travail.

Favoriser le dialogue social et la communication interne

- ▶ Données quantitatives et qualitatives à centraliser par la direction.
- ▶ A débattre régulièrement avec l'encadrement.
- ▶ A aborder a minima une fois par an avec les représentants du personnel (CHSCT, délégués du personnel).
- ▶ Faire vivre le droit d'expression des salariés.

OUTILS PRATIQUES

REFERENCES

- ▶ Plusieurs études réalisées par CIDES peuvent permettre d'identifier les risques dominants dans les métiers rassemblés au sein de la branche. D'autres travaux seront publiés dans le courant de l'année 2011 et de l'année 2012.

L'ensemble de ces documents de référence est accessible sur le site de CIDES : <http://cides.chorum.fr>

Actuellement disponibles :

- ▶ « Les conditions de travail dans la branche des acteurs du lien social et familial » :
<https://chorum.fr> > Accompagnement SQVT > Ressources
- ▶ Deux guides spécifiques aux centres sociaux et EAJE seront disponibles fin 2011 :
<https://chorum.fr> > Accompagnement SQVT > Ressources

METTRE EN PLACE ET SUIVRE DES INDICATEURS QUANTITATIFS

Il est important de détecter les symptômes indiquant la présence de facteurs de risques professionnels le plus en amont possible, afin de mettre en œuvre les démarches adaptées. Le suivi d'indicateurs quantitatifs peut permettre ce repérage. Il s'agit d'une phase de veille, qui ne débouchera pas « automatiquement » sur la mise en place d'une démarche active de prévention des risques. Cela dépendra des indicateurs repérés.

Ces indicateurs sont à surveiller, et peuvent être un **signal d'alerte** si l'on constate des évolutions importantes ou brutales, mais ils ne donnent en eux-mêmes aucune indication sur leurs causes. C'est donc l'**évolution dans le temps**, si possible en fonction de critères précis (par exemple services, métiers, âge et ancienneté des salariés concernés...), qui sera à analyser.

Il est souhaitable de définir collectivement (avec l'encadrement, le CHSCT, les délégués du personnel...) les indicateurs intéressants à suivre, puis de concevoir un tableau à renseigner de façon régulière, par exemple mensuelle.

Quelques indicateurs :

- ▶ **Absences au travail** (maladies dites « ordinaires », accidents de travail, absences non justifiées...) : nombre de jours d'absence pendant une période X (un mois, un an...), rapporté au nombre de jours travaillés théoriques pendant la même période.
- ▶ Formule de calcul du **turn-over** : $[(\text{nombre d'entrées} + \text{nombre de sorties}) \div 2] / \text{nombre initial de salariés en début d'année}$.
- ▶ Heures de récupération (rapport entre les heures contractuelles et les heures réelles), à considérer par métiers.

METTRE EN PLACE UN " CAHIER D'ALERTE "

Un outil simple pour identifier des indicateurs quantitatifs et qualitatifs en matière de risques professionnels peut être la mise en place d'un « cahier d'alerte » :

- ▶ destiné à recueillir les problèmes de sécurité rencontrés par les salariés, une information sur les accidents du travail, sur les incidents (y compris conflits avec des usagers)... ;
- ▶ rangé dans un bureau identifié ;
- ▶ accessible à tous les salariés.

DIFFUSER UN QUESTIONNAIRE AUPRES DES SALARIES

La démarche d'évaluation des risques professionnels par le biais d'un questionnaire peut être utile, dans les structures ayant des effectifs salariés importants, pour :

- ▶ **comparer** la situation de la structure à d'autres situations de référence ;
- ▶ **mettre à plat** le ressenti des salariés afin de poser les bases d'une discussion et d'un échange formalisés ;
- ▶ **engager une réflexion** participative sur les risques professionnels.

Cependant, avant de se lancer dans une démarche de questionnement en direction de l'ensemble des salariés, il est nécessaire d'**identifier les limites** de ce mode d'analyse :

- ▶ cette démarche demande du temps tant pour le choix ou la conception du questionnaire, sa passation, l'explication de la démarche auprès des salariés, puis l'analyse des réponses ;
- ▶ si il est mis en place par un intervenant extérieur, ce diagnostic représentera un coût ;
- ▶ ce n'est qu'une première étape de veille, qui nécessitera ensuite de mettre en œuvre l'ensemble de la démarche de prévention des risques professionnels ;
- ▶ cela peut permettre d'identifier des tensions au travail ou des inquiétudes parmi les salariés, mais ne permet pas de remonter aux causes et d'identifier des mesures de prévention.

DEUXIEME ETAPE : EVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS

AGIR LE PLUS EN AMONT POSSIBLE DE LA SURVENUE DES ATTEINTES A LA SANTE

Le premier des principes d'une démarche de prévention efficace et pérenne est d'agir sur tous les niveaux de la prévention. On parle souvent de prévention « primaire », « secondaire » et « tertiaire ». Plus simplement, il s'agit respectivement de prévention en amont de la survenue des risques avérés, de protection des salariés lorsque les risques sont repérés, et de réparation lorsque l'accident ou la maladie survient.

❖ **Prévention primaire** : Le document unique d'évaluation des risques professionnels, obligation de l'employeur, permet de formaliser son intervention en matière de prévention primaire.

❖ **Prévention secondaire** : L'analyse des accidents de travail, par exemple, ou la veille sur les taux d'absences des salariés, permettent la prévention dite secondaire.

SE DONNER LES MOYENS D'ACCEDER AU TRAVAIL « REEL »

La mise en œuvre de démarches de prévention doit s'appuyer sur une analyse du travail « réel », toujours différent de la prescription formelle. C'est possible grâce à une **association des salariés concernés** aux démarches mises en place. Renforcer **les liens avec la médecine du travail** est également un facteur facilitant l'analyse du travail réel.

Comment ?

- ▶ Par la mise en place de **groupes de travail dédiés**, qui analysent les situations de travail posant problème.
- ▶ Par des discussions régulières sur l'exposition aux risques professionnels, dans le cadre de **réunions avec les salariés**, pour la rédaction ou la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels.
- ▶ Par une analyse systématique des conditions ayant conduit aux **accidents du travail**.
- ▶ Par un questionnement du **médecin du travail** sur les facteurs de risques qu'il peut repérer.

ASSOCIER LES REPRESENTANTS DU PERSONNELS

Les délégués du personnel, ou le CHSCT s'il existe, sont des instances incontournables pour favoriser la mise en place d'une démarche d'évaluation des risques professionnels, notamment par la formalisation d'un dialogue sur la définition et le suivi des indicateurs dans la phase de veille, et sur l'analyse des situations de travail et des démarches permettant une prévention des risques professionnels > **Voir Fiche N°8.**

Rappel : les CARSAT (ex-CRAM) proposent des formations destinées aux membres des CHSCT, gratuites pour l'employeur > **Voir Fiche N°9.**

LE DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DU)

L'employeur doit rassembler dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques professionnels et tenir ce document à jour. Cette démarche a notamment pour intérêt de permettre de parler du travail, des conditions matérielles à l'organisation, avec les salariés.

Pour **rédiger le document unique d'évaluation des risques professionnels**, les **fiches pratiques 4, 5 et 6**, portant sur la méthodologie de rédaction du DU, sont à votre disposition.

METTRE EN PLACE UN DIALOGUE AVEC LES SALARIES

L'évaluation des risques professionnels a pour objectif d'identifier les situations de travail dans lesquelles les salariés sont exposés à des risques, les modalités de l'exposition à ces risques, et donc les leviers d'action qui pourront être utilisés. La cotation peut être un moyen d'aide à la décision > **Voir Fiche N°5**.

Pour évaluer les risques professionnels, il est utile de mettre en place des groupes de travail, afin d'accéder au travail « réel ». Ces groupes de travail peuvent être mis en place sur la base des unités de travail qui président à la rédaction du DU (par services, par métiers...) ou sur la base de problèmes spécifiques rencontrés (violences des usagers, coordination entre services sur un même projet...).

METTRE EN PLACE UN GROUPE DE TRAVAIL POUR REPERER LES SITUATIONS POTENTIELLEMENT FACTEURS DE RISQUES

- ▶ Groupe de travail dédié à ce sujet, salariés volontaires. Composition : des personnes concernées (salariés, encadrement, représentants du personnel...).
- ▶ Choix d'un pilote du groupe.
- ▶ Mission du groupe de travail limitée dans le temps.
- ▶ Objectifs (thème de travail précis) et niveau de responsabilité (propositions d'actions et non plan d'action) clairement établis.

ORGANISER DE DEUX A QUATRE REUNIONS DU GROUPE DE TRAVAIL

- ▶ Échanger autour des pratiques professionnelles et du travail « réel ».
- ▶ Confronter les éléments rassemblés à la grille d'analyse des risques psychosociaux (au verso).
- ▶ Identifier les pratiques individuelles et collectives « protectrices » déjà mises en œuvre par les professionnels ou par la structure.
- ▶ Formuler des préconisations (propositions d'actions).

PRINCIPES D'ANIMATION DE CES REUNIONS

- ▶ Parler du travail, de ce qui est réellement fait (des faits, pas d'opinions). Garder à l'esprit que « celui qui fait, sait » : il s'agit de parler du travail « réel ». Il ne s'agit pas de trouver des « erreurs », ni de porter de jugement.
- ▶ Ne pas poser les solutions avant d'avoir analysé les situations.

ROLE DE LA DIRECTION

- ▶ Mise en place du groupe de travail : définition de moyens (heures de réunions) et d'un « pilote » du groupe.
- ▶ Disponibilité pour entendre les analyses et propositions émises par le groupe.
- ▶ Responsabilité de l'employeur quant à la prévention : la direction prendra les décisions de mise en œuvre d'un plan d'actions.
- ▶ Réponses sur toutes les propositions du groupe de travail.

TROISIEME ETAPE : METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTIONS

L'évaluation des risques professionnels débouche sur l'élaboration d'un plan d'actions de prévention > **Voir Fiche N°6**.

IDENTIFIER DES RESSOURCES, DES AIDES TECHNIQUES, METHODOLOGIQUES OU FINANCIERES

Pour mettre en place une démarche de prévention des risques professionnels, il est possible de faire appel à des ressources extérieures, notamment au médecin du travail et au service de santé au travail > **Voir Fiche N°9**.

QUESTIONNER LE TRAVAIL POUR IDENTIFIER DES PISTES D'ACTIONS

Le tableau proposé ici porte sur quelques exemples de situations de travail qui peuvent être des facteurs de risques professionnels, et l'identification de facteurs de protection. La démarche d'évaluation des risques professionnels doit permettre de mettre à jour ces situations à risques et ces facteurs de protection, concrètement, en fonction de l'organisation du travail. Par définition, le travail réel ne se limitant pas à la prescription, il n'est ni écrit ni même identifié, y compris par les salariés concernés eux-mêmes. Identifier le travail réel est donc toujours une démarche collective, qui permet de prendre du recul par rapport aux situations vécues.

Les moyens « d'accéder » à ce travail réel sont multiples :

- ▶ par **un échange approfondi sur une « journée-type »**, en détaillant les étapes de celle-ci et en s'arrêtant systématiquement sur les difficultés rencontrées et les solutions mises en œuvre ;
- ▶ par **une observation menée par des salariés sur les situations de travail de leurs collègues**, en prenant des notes précises sur les activités déployées, les interruptions, le rythme temporel, les déplacements, etc. ;
- ▶ par un visionnage collectif et **une analyse de situations de travail filmées** de façon « neutre » (une caméra posée dans un coin, sans bouger) ;
- ▶ par **un échange autour des fiches de postes**, en tentant de décrire l'ensemble des activités menées par les salariés qui n'y figurent pas.

Facteurs de risques	Exemples de situations de travail	Exemples de facteurs de protection
Les exigences du travail	Prise en compte d'objectifs éducatifs, du projet de la structure, de la situation sociale et personnelle du public accueilli, de l'humeur et de l'état d'esprit des usagers, du temps éventuellement... Evolution des pratiques liée au développement des NTIC (dossiers de demandes de subventions à renvoyer en quelques jours). Petite enfance : contraintes mentales (conditions de surveillance des enfants...).	Régulation collective de la charge de travail. Possibilités de mise en retrait et de remplacement.
Les difficultés de conciliation entre travail et hors travail	Activités en dehors de la semaine « standard », le soir, le week-end, pendant les vacances scolaires, de façon décousue dans la journée, le matin, le midi et en fin d'après-midi, etc.	Définition de demi-journées régulières de repos dans la semaine.
Utilisation et développement des compétences	Avoir un travail répétitif, monotone.	Apprendre des choses nouvelles.
Soutien social, participation, représentation	Manque de soutien de l'encadrement et des collègues.	Consultation des salariés lors de changements de matériel ou d'organisation du travail, de déménagement...
Relation au public	Activités en direction de publics en situation sociale difficile. Petite enfance : forte implication personnelle, relations aux parents parfois complexes à gérer.	Aborder la question lors de réunions. Définir collectivement les règles de vie et relations aux usagers.
Tensions avec le public	Violences physiques ou verbales de personnes en situation de détresse sociale...	Sentiment d'être utile.
Leadership (clarté, pilotage du changement)	Défaut de soutien de l'encadrement, demandes contradictoires...	Explications claires sur ce qui est demandé, soutien actif...
Conflits de valeurs	Ne pas avoir les moyens (temps, moyens matériels, formation...) de faire un travail que l'on estime être « de qualité ».	Travail pour des structures à but non lucratif, sens du travail, implication active dans le projet de la structure.
Risques physiques (chutes, problèmes de dos, d'articulations, TMS ou "troubles musculo-squelettiques", c'est-à-dire problèmes d'articulations...)	Centres sociaux : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Installer des locaux, déplacer des meubles, du matériel, dans des temps et des espaces contraints. ◆ Chutes, manutention manuelle, postures. ◆ Risques liés aux activités réalisées avec le public (activités sportives...). ◆ Risques liés aux déplacements (piétons, véhicules). Petite enfance : port des enfants dans toutes les activités de la vie quotidienne (déshabiller, habiller, change, aide à la prise des repas, coucher, jeux éducatifs).	Organiser un questionnaire exhaustif sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Manutention manuelle de charges. ◆ Position debout ou piétinement. ◆ Déplacements à pied dans le travail. ◆ Position à genoux. ◆ Position fixe de la tête ou du coup. ◆ Maintien de bras en l'air. ◆ Posture accroupie, en torsion, autres contraintes posturales.