Maîtriser les risques - PACA Corse

L'ESSENTIEL DE L'ACTUALITÉ DES RISQUES PROFESSIONNELS

N° 39
JUILLET-SEPTEMBRE
2010

ACTUALITÉ

60 bonnes pratiques pour les Ehpad

La CRAM devient la Carsat Sud-Est

> p. 2

REPORTAGE

Kéolis Camargue crée une chaîne d'apaisement

> p. 6

INNOVATION

Les planchers prennent de la hauteur

> p. 7

INTERVIEW

Questions à Stéphane Seiller

Directeur des risques professionnels, CNAM-TS

> p. 8

DOSSIER

Risques psychosociaux : “Bien vivre, c'est bien écouter”

> p. 4

Bien avant que les risques psychosociaux fassent la Une des médias, la Carsat Sud-Est a mis au point une démarche pour lutter contre le “mal être” au travail : la DPE (Démarche de Prévention par l'Écoute).

Sécurité sociale
L'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS
PACA-CORSE

En ligne

www.e-ventail.fr

Sur le portail e-ventail, espace entreprise de notre région, un nouveau volet, dans la rubrique **"Incitations financières"**, consacré aux Aides Financières Simplifiées (AFS). Pour qui ? Pour quel objectif ? Comment y accéder ? Quel montant ?
Le site répond à toutes ces questions pour les entreprises désireuses de bénéficier de ce dispositif, tout récemment entré en vigueur.

Les Aides Financières Simplifiées (AFS)
Les AFS sont des subventions, de 1 000 à 25 000 € permettant aux petites entreprises de mettre en place des actions concrètes de prévention des risques professionnels.
Trois conditions préalables sont requises pour y accéder : avoir un effectif inférieur à 50 salariés, être à jour de ses obligations sociales et ne pas bénéficier d'un contrat de prévention en cours avec la Carsat Sud-Est. Seuls certains domaines d'activité sont concernés en 2010 (BTP, garages, boulangers-pâtissiers, construction et réparation de bateaux de plaisance,… cf : liste sur www.e-ventail.fr).
Le processus d'attribution est le suivant : l'entreprise signe une convention avec la Carsat Sud-Est. Quand elle a réalisé les investissements, elle lui adresse un justificatif de ces dépenses. Une copie du Document Unique d'Evaluation des Risques et une attestation Urssaf sont également nécessaires pour obtenir le versement de la subvention.

Vous êtes intéressé,
adressez votre demande, éventuellement accompagnée des devis des matériels à acquérir, à l'adresse suivante :
Carsat Sud-Est
Direction des Risques Professionnels
Cellule Contrats
35 rue George
13386 Marseille Cedex 20.

60 bonnes pratiques pour

Le Syndicat national des établissements et résidences privées pour personnes âgées (Synerpa) vient d'éditer, avec la Carsat Sud-Est, un guide des bonnes pratiques. À l'origine de cette brochure : un constat partagé sur le nombre élevé d'accidents du travail dans la profession (lire encadré), l'importance du turn-over du personnel soignant et la difficulté du recrutement. Au cours des années 2009 et 2010, une dizaine de réunions de travail ont abouti à l'élaboration d'un outil de prévention des risques : "Le guide de bonnes pratiques de prévention des risques professionnels dans les EHPAD" *(2).
L'intérêt premier du guide est de permettre aux responsables des établissements et à leurs équipes de réaliser, grâce à un questionnaire, un diagnostic des pratiques existantes et de définir des axes d'amélioration pour la prévention des risques professionnels. 60 bonnes pratiques, classées en 6 thèmes de prévention qui correspondent aux risques ou ensembles de risques les plus encourus par les salariés, sont ainsi passées au crible. Les préventeurs de la Carsat Sud-Est apportent leurs conseils pour un déroulement optimal du diagnostic et l'élaboration d'un plan d'actions de prévention. Ils peuvent aussi accompagner les établissements dans ce cadre, proposer des formations et un contrat de prévention. Les brochures (guide des bonnes pratiques et questionnaire d'évaluation) ont été présentées et distribuées par le Synerpa dans le cadre de son congrès annuel

La CRAM devient la Carsat Sud-Est !

Dans le cadre de la loi Hôpital, Patients, Santé, Territoire (HPST) de juillet 2009, les activités des caisses régionales relatives à la politique sanitaire et médico-sociale sont transférées aux Agences Régionales de Santé (ARS). Depuis le 1er juillet, la CRAM-SE est devenue la Carsat Sud-Est : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail du Sud-Est et les missions de service public restent : le service de la retraite

les EHPAD (1)

national début juin à Nice et qui a regroupé 500 représentants d'établissements provenant de tous les départements et régions.

(1) Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
(2) DT 51 édité par la Carsat Sud-Est

Les EHPAD en chiffres

300 000 salariés en France

30 000 en PACA-Corse

2 fois la sinistralité du régime général (Indice de Fréquence proche de 80)

8% des salariés des EHPAD ont un arrêt avec maladie chaque année

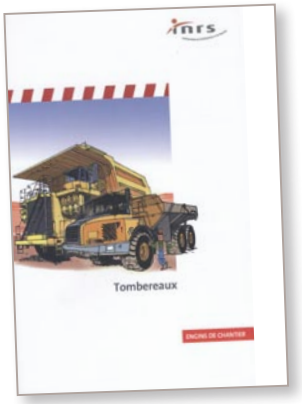
6 risques majeurs (TMS, chutes de plain pied, risques infectieux, chimiques, psychosociaux et liés à l'intervention des entreprises extérieures).

Carsat Retraite & Santé au travail Sud-Est

aux salariés, l'aide et l'accompagnement aux assurés fragilisés ainsi que la prévention-tarification des risques professionnels auprès des entreprises.

LE KIOSQUE

Guide EHPAD
Brochure de 18 pages
Publication Carsat Sud-Est Juin 2010
Réf : DT 51



TOMBEREAUX
Brochure de 52 pages
Publication INRS 2010
Réf : ED 6065

Aide, accompagnement, soin, et services à domicile
Obligations des employeurs prestataires
Brochure de 22 pages
Publication INRS 2010
Réf : ED 6066

agenda

16 au 22 septembre

Semaine nationale de la mobilité et de la sécurité routière 2010
www.securiteroutiere.gouv.fr

14 septembre

Colloque sur le thème des Risque Psycho-Sociaux
Organisé par le Comité Départemental de Prévention des risques psychosociaux du Var
À Toulon

14 octobre

Aider les PME à maîtriser leurs risques professionnels : quelles actions en Europe ?
Débats sur le thème de la santé et la sécurité au travail dans les PME en Europe.
A Paris
www.eurogip.fr

Retrouvez toutes les actualités et nouveautés documentaires sur la lettre électronique de la Direction des Risques Professionnels de la Carsat Sud-Est. Abonnez-vous sur **www.carsat-sudest.fr - Espace Entreprises**

Vous pouvez aussi vous adresser au Centre d'Information et de Documentation sur les Risques Professionnels (CIDRP)
Tél : 04 91 85 85 36 / Fax : 04 91 85 75 66
documentation.prevention@carsat-sudest.fr

Risques psychosociaux : “bien vivre, c'est bien écouter”

À l'heure où les entreprises sont en quête de solutions pour prévenir les risques psychosociaux de leurs salariés, la Carsat Sud-Est apporte une réponse concrète : la Démarche de Prévention par l'Écoute (DPE). Explications et témoignages

“Le commencement de bien vivre, c'est de bien écouter”. Cette citation de Plutarque, auteur grec du 1er siècle, pourrait être le fondement d'une réponse à la montée actuelle des risques psychosociaux au travail : la démarche de prévention par l'écoute (DPE). Celle-ci place en effet l'écoute des salariés au centre de la politique de santé au travail des entreprises. C'est la Carsat Sud-Est qui a innové en la matière, étant la première à engager des actions s'appuyant sur ce principe “humaniste” pour lutter contre le “mal être” au travail.

Ces “tests” on servi d'exemples puisqu' aujourd'hui 45 000 salariés de grands groupes industriels sont concernés par ce dispositif.

Longtemps dénié, ce problème a fait l'objet d'études de l'INRS (Institut National Recherche et Sécurité) démontrant que ce phénomène a des impacts sanitaires (fatigue, maux de têtes, TMS...), psychologiques (peurs, troubles du sommeil, comportements addictifs...) et intellectuels (troubles de la mémoire et de la concentration). A partir d'expériences pilotes, la Carsat Sud-Est a mis au point une méthode, la DPE, qui permet d'endiguer un risque auxquels près de 25% des salariés européens se sentent exposés.

Mode d'emploi et résultats

Après désignation d'un site pilote et constitution d'un comité de pilotage par l'entreprise, la DPE se déroule sur huit mois, séquencés en plusieurs étapes de formation à l'écoute pour les managers de proximité. En premier lieu, ils recueillent le ressenti de chaque collaborateur sur le thème exclusif de sa santé à son poste de travail. Suite aux données recueillies, ils ont en charge d'élaborer ensemble un plan d'actions immédiates, réalisables et mesurables à court terme. L'évaluation des risques et des résultats de ces premières mesures permet ensuite de mettre en place un programme annuel de prévention. La démarche associe les institutions représentatives du personnel et, plus spécifiquement, le CHSCT. Au terme de ces étapes, la démarche peut être déployée sur d'autres sites du groupe.

C'est ainsi sur la base du retour d'expériences pilotes, menées dans la région Sud Est avec la société McDonald's Nice Restaurants, que les sociétés McOpCo (Mc Donald's Operated Company) ont signé une deuxième charte avec la CNAM-TS. Ce texte se base sur le principe suivant : l'écoute relative aux conditions de travail de l'ensemble des salariés, restaurant par restaurant, par les managers, est source de mobilisation et d'action sur la prévention des risques professionnels.

Cette démarche, rebaptisée "Step" par l'enseigne, sera déployée pendant trois ans dans ses 103 établissements, employant près de 4800 personnes en équivalent temps plein.
Autre exemple : celui d'Autogrill. En 2006, ce leader de la restauration des voyageurs, particulièrement concerné par la fréquence de ses AT/MP, a mis en place une démarche basée sur l'évaluation des risques et sur la démarche par l'écoute (DPE). Ce projet, baptisé "ergos", place chaque salarié au cœur de l'évaluation des risques professionnels, dans sa situation de travail, et l'implique fortement dans la mise en œuvre concrète des actions et mesures de prévention. L'expérience a été menée sur trois sites pilotes (les aéroports de Cambarette, Vidauban et Marignane). Il a nécessité un vaste programme de formation interne qui est aujourd'hui déployé nationalement. Et l'on pourrait encore citer Easydis, filiale logistique du groupe Casino.
Ces "tests" ont servi d'exemples puisqu'aujourd'hui 45 000 salariés de grands groupes industriels sont concernés par ce dispositif. L'un des dirigeants du groupe Mc Donald's n'a pas hésité à déclarer à notre confrère Le Figaro : *"depuis la mise en œuvre de la démarche nous avons enregistré une baisse de 40% du nombre de jours d'arrêt liés aux accidents du travail."*

Les dix commandements du rapport Lachmann

1 - L'implication de la direction générale et du conseil d'administration est indispensable
2 - La santé des salariés est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas
3 - Il faut donner aux salariés les moyens de se réaliser dans leur travail
4 - Il faut impliquer les partenaires sociaux dans la construction des conditions de santé
5 - La mesure de la santé psychologique des salariés est une condition de son amélioration
6 - Préparer et former les managers au rôle de manager doit faire partie intégrante de leur formation initiale
7 - Il ne faut pas réduire le collectif de travail à une addition d'individus
8 - Tout projet de réorganisation ou de restructuration doit mesurer l'impact et la faisabilité humaine du changement
9 - La santé au travail ne se limite pas aux frontières de l'entreprise, qui a un impact en particulier sur les fournisseurs
10 - La détection et l'accompagnement du stress sont une nécessité

Ils témoignent

Olivier Monatte,
Directeur opérationnel Sud Est de Mc Donald's :
"La Carsat Sud-Est nous a donné une vraie leçon de management qui va plus loin que la seule santé au travail"
Régis Hormiere, Directeur des Ressources Humaines d'Autogrill :
"La DPE nous a appris à "savoir écouter" mais surtout à savoir répondre aux salariés."
Rémy Auzanneau,
Directeur Général d'Easydis :
"A travers la DPE, c'est l'écoute qui est entrée dans l'entreprise, au point où notre projet d'entreprise sera également construit autour de l'écoute de nos collaborateurs".

Une longueur d'avance

Comme ces expériences en attestent, la démarche prônée par la Carsat Sud-Est a été mise en application bien avant que les risques psychosociaux fassent la Une des médias. Bien avant aussi que François Fillon demande, en novembre 2009, à trois experts* de rédiger un rapport sur "Bien-être et efficacité au travail". Les conclusions de ce dernier, résumées en dix bonnes pratiques, rejoignent les préconisations de la DPE (lire encadré 1).

Ecouter, c'est manager

Cette démarche, basée sur l'écoute, transforme la perception des obligations régies par le Code du Travail en de véritables opportunités de cohésion et d'adhésion des salariés aux contraintes liées à leur métier. Comme le déclarent nos "témoins" (lire encadré 2), la prévention jusque-là "subie" devient donc une prévention "choisie". Les enjeux de la DPE se situent bien au-delà du risque pénal pour l'employeur. Outre les économies directes et indirectes, liées respectivement au coût des cotisations et aux conséquences de l'absentéisme, la DPE permet de placer la politique de santé au travail au cœur du management de l'entreprise. Les salariés écoutés sont pris en considération, leur contribution est reconnue, le climat social se voit favorisé et l'entreprise impliquée dans la démarche bénéficie d'un véritable atout de différenciation.

**Henri Lachmann, président du conseil de surveillance de Schneider Electric, Christian Larose, CGT, président de la Section du Travail du Conseil économique, social et environnemental, et Muriel Péricaud, directrice générale des ressources humaines de Danone.*

Kéolis crée une chaîne d'apaisement

Pour faire face aux agressions dont ses conducteurs font l'objet, la société de transports urbains, STAR, en liaison avec son Autorité Organisatrice ACCM, a déployé toute une chaîne d'apaisement qui touche la clientèle scolaire urbaine mais aussi interurbaine.. Avec une action originale : l'implication dans une pièce de théâtre "citoyenne".

"Caillassages, insultes, incivilités, actes de vandalisme sont le lot quotidien de nos conducteurs", déplore Bernadette Gascard, directrice de STAR et Kéolis Camargue. *"La problématique est arrivée à un paroxysme après l'agression d'un conducteur qui a provoqué un an d'arrêt maladie et la perte de 1/10 de vue à un oeil. C'est à ce moment là que nous avons décidé de réagir et de mettre en place un plan d'actions de prévention."* Il s'agit de créer une véritable chaîne d'apaisement impliquant de nombreux partenaires (Mairie d'Arles et Communauté d'agglomérations Arles Crau Camargue Montagnette, Police et Justice, Education Nationale et associations). Cette chaîne se décline en trois volets : prévention, médiation et répression.

Prévention, médiation, répression

Dans le premier volet, des actions sont évidemment menées en interne : information avec l'enregistrement de tous les incidents, création d'un Observatoire des incidents et formation des conducteurs aux bases de la communication, à la préparation aux échanges et à la confrontation avec un public en précarité. La prévention implique aussi des actions en externe : rencontres entre les jeunes et l'entreprise, table ronde sécurité avec les partenaires, et théâtre "citoyen", action sans doute la plus originale sur laquelle nous reviendrons un peu plus loin.
Le deuxième volet est décliné par la présence des médiateurs de l'Addap13 (Association pour le développement des actions de prévention) dans les bus et les cars. Enfin la répression est aussi renforcée (poste de contrôleur supplémentaire, politique contre la fraude, gestion des dossiers en liaison avec la police et la justice...).

Mission "Fée Bus"

L'action la plus originale de ce plan ambitieux est sans aucun doute la mise en place d'une pièce de théâtre pour sensibiliser les jeunes aux problèmes d'incivilités et de violences dans les transports. Conçue et réalisée par l'association "Paroles de femmes", cette pièce est un "miroir" du réel. "Mission fée bus", tel est son titre, a pour décor un bus de la ville. Basée sur des faits avérés, elle a été créée à partir de témoignages recueillis sur le terrain.

Il faut sensibiliser les jeunes aux problèmes d'incivilités et de violences dans les transports…

"Mission Fée Bus", un conducteur en prise aux incivilités des voyageurs

Présentée à tous les élèves de sixième de la Communauté d'Agglomération, elle joue aussi sur un aspect féerique et humoristique pour séduire ce jeune public. Elle est enfin suivie d'un débat, animé par les comédiens, la Police Nationale, la brigade d'intervention pour la délinquance juvénile, les médiateurs, les professeurs, les conducteurs…L'élève constate ainsi que les adultes qui l'entourent tendent tous à assurer la protection de chacun. Les dogmes des institutions se clarifient. Cette ouverture et cette approche sociologique profitent à tous. Le débat met en effet en avant la notion de "vivre ensemble" et crée de l'apaisement.

repères

Organisation

- Keolis regroupe 2 filiales arlésiennes du groupe Kéolis : Keolis Camargue (transport interurbain), Star (transport urbain)
- Effectif : 140 personnes
- Nombre de véhicules : 80
- Nombre de kilomètres parcourus : 2 580 000 km par an

Les planchers prennent de la hauteur

Cela a l'air d' un plancher, mais ce n'en est pas un. Cela a l'air d'une table, mais ce n'en est pas une. Pour comprendre cette innovation, mise au point par l'Atelier des voiles, avec l'aide de la Carsat Sud-Est, il faut se pencher sur le métier de voilier et sur l'histoire de l'entreprise.

Les voiliers travaillent sur leurs genoux pour effectuer les coupes, coutures, et autres travaux nécessaires sur des surfaces de tissus qui peuvent aller jusqu'a 400m^2. Résultat… Un hygroma du genou, reconnu au tableau des maladies professionnelles et qui est une inflammation de la bourse séreuse qui se manifeste par une tuméfaction rouge, inflammatoire et très douloureuse au niveau d'une articulation.

Les deux fondatrices de l'Atelier des voiles sont touchées par cette affection. L'une est déclarée inapte à effectuer son métier, la seconde est reconnue travailleur handicapée. Pour autant elles ne veulent pas renoncer à leur activité. Elles créent donc leur propre entreprise, avec le soutien de l'Agefiph (Assocation de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées). Pour adapter leur poste de travail à leur handicap, elles sont aidées techniquement et financièrement (contrat de prévention) par la Carsat Sud-Est. Et c'est ainsi que naît le plancher en hauteur. Equipé de panneaux amovibles, il permet de travailler à hauteur d'homme et d'intervenir à n'importe quel endroit de la toile. Une innovation que l'Atelier des voiles est à ce jour le seul à utiliser, mais qui pourrait définitivement régler le problème d'hygroma du genou, récurrent dans le métier de voilier.

L'Atelier des voiles

Créé en 2005 et implanté à Marseille, l'atelier des voiles emploie deux salariés plus les deux associées fondatrices de l'entreprise. Première activité de l'entreprise : la fabrication de voiles pour la plaisance, particuliers et professionnels et certaines associations. Parallèlement, elle effectue des travaux de sellerie pour navires et des toiles d'ombrage pour les particuliers et les professionnels (restaurateurs).

Questions à Stéphane Seiller

Directeur des Risques Professionnels à la CNAM-TS

"Il est impératif de démultiplier nos actions via l'ouverture de nouveaux partenariats."

Stéphane Seiller dévoile à "Maîtriser les Risques" les orientations nationales de la lutte contre les risques professionnels.

MLR : Des priorités ont été récemment définies dans la lutte contre les risques professionnels. Pourquoi et comment ?

Stéphane Seiller : Il s'agit d'abord de parvenir à réellement peser sur les risques identifiés comme les plus sensibles. En concentrant nos efforts, en appliquant les mêmes méthodes de lutte contre ces derniers, nous avons plus de chance de faire évoluer les comportements. En même temps, cela rend notre action plus lisible par les entreprises et les institutions.
Sur le comment, je rappelle que nous fonctionnons dans un cadre paritaire. Les Comités Techniques Nationaux, qui regroupent tous les acteurs sociaux, ont collectivement fixé ces priorités. Nous avons ensuite défini des plans d'action : les PNAC (Plans Nationaux d'Actions Coordonnées), qui ciblent les risques les plus préoccupants, mais aussi les secteurs les plus accidentogénes et les entreprises les plus vulnérables que sont les PME et TPE.

MLR : Ce cadre national s'impose-t-il à toutes les Carsat ?

S.S. : Il faut distinguer d'une part les actions, avec les PNAC ou les PAR (Plans d'Actions Régionaux) et d'autre part l'ingénierie de prévention. Toutes les Carsat ont vocation à traiter tous les risques professionnels et à inscrire leurs actions dans les PNAC, ou dans les PAR. À côté de ces actions, il est important pour la branche de capitaliser et mutualiser toute l'expertise et le savoir-faire technique, c'est à dire l'ingénierie de prévention. C'est le domaine des champs coordonnés. C'est dans cette optique d'ingénierie que nous avons réparti le pilotage des multiples sujets entre les différentes caisses régionales. Ainsi pour la Carsat Sud-Est, plusieurs champs coordonnés ont été pilotés par Gérard Mougel, Ingénieur Conseil Régional. Sur certains sujets difficiles, comme celui de la formation ou des risques juridiques qui entourent l'action des préventeurs. Il a donné beaucoup de lui-même et fait avancer des dossiers avec son équipe et les collègues d'autres caisses régionales. Sa disparition nous a beaucoup touchés.

MLR : Les partenariats ont tendance à s'élargir, à l'image de la constitution du réseau de maintien dans l'emploi de personnes malades ou handicapées. Ce schéma est-il appelé à se développer ?

S.S. : Nous ne pouvons visiter que 3 à 4% des entreprises. Il est donc impératif de démultiplier nos actions via des partenariats. Dans cette optique, nous désirons élargir nos collaborations avec nos partenaires "institutionnels", comme par exemple les SST (Services de Santé au Travail) ou les Direccte (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) , mais aussi avec les branches professionnelles et des intervenants extérieurs comme l'ARACT (Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), sur certains sujets comme la prévention des risques psycho-sociaux.

Parcours

**Depuis trois ans, Stéphane Seiller est, au sein de la CNAM-TS (Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés), le directeur des Risques professionnels. Ce haut fonctionnaire débute sa carrière au ministère des Finances.
En 1990, il rejoint le ministère de la Santé et des Affaires sociales. D'abord à la direction des hôpitaux, puis responsable du suivi de l'assurance maladie à la direction de la Sécurité Sociale.
Il devient ensuite directeur adjoint de cette dernière avant d'être détaché par la CNAM-TS à la direction des risques professionnels.**

L'Assurance Maladie RISQUES PROFESSIONNELS PACA-CORSE

Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail - 35 rue George - 13386 Marseille cedex 20 - www.carsat-sudest.fr - Espace Entreprises
Directeur de publication **Jean-Louis Thierry** - Rédacteur en chef **Lionel Evesque** - Communication **Déborah Houel** - Rédaction **Sylvie Martin** - Conception, réalisation **Design In Situ** - Illustrations **INRS** - Photos **Armand Guyader Philippe d'Acunto et Ulricke Monso** - Tél : 0821 10 13 13 Fax : 04 91 85 97 03 e-mail : **communication.prevention@cram-sudest.fr** - Dépôt légal : 3 décembre 2009 N°ISSN : 1626-7419 N° CPPAP : 0312 M05803

IMPRIM'VERT®

AFAQ