



Dossier

RÉUSSIR L'ACCUEIL DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS POUR PRÉVENIR LES RISQUES

❶ La prévention des risques passe par la formation et l'accueil des nouveaux embauchés

P. 22

❷ Panorama des accidents chez les nouveaux embauchés

P. 26

❸ Synergie accueil, un outil de prévention destiné à l'entreprise

P. 31

❹ Deux exemples de bonnes pratiques en entreprise

P. 33

❺ Des ressources pour organiser l'accueil des nouveaux embauchés

P. 35

Nouveaux embauchés, intérimaires, stagiaires, saisonniers, apprentis...

Toute personne arrivant dans une entreprise dans laquelle elle n'a pas encore travaillé est particulièrement exposée aux risques d'accidents professionnels. Ce dossier rappelle en quoi cette population est vulnérable et propose une démarche de prévention reposant sur la formation et l'accueil en entreprise. Il propose également une analyse des caractéristiques des accidents des nouveaux embauchés, issue de récits. Il présente en outre un outil de prévention baptisé Synergie accueil ainsi que des exemples de bonnes pratiques en entreprise. Enfin, il renvoie vers des ressources pédagogiques utiles pour agir.

SUCCESSFULLY INDUCTING NEWLY HIRED STAFF SO AS TO PREVENT RISKS -
New employees, temporary staff, interns or people on placements, seasonal workers, apprentices..., in short any person arriving in a company in which they have not yet worked is particularly exposed to occupational accident risks. This file recapitulates in what way this population is vulnerable, and proposes a prevention approach based on training and on induction into the company. It also proposes to analyse the characteristics of accidents to newly hired staff, as they result from accounts of accidents. It also presents a prevention tool called Synergie accueil (or "Induction Synergy") and some examples of good workplace practices. Finally, it gives references to useful teaching resources.

LA PRÉVENTION DES RISQUES PASSE PAR LA FORMATION ET L'ACCUEIL DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

Les nouveaux embauchés représentent une catégorie vulnérable de salariés car ils sont affectés à un poste de travail qu'ils ne maîtrisent pas. L'amélioration de leur situation face aux accidents et aux maladies professionnelles nécessite d'agir au moment de leur formation et au niveau de l'entreprise qui les accueille.

MICHEL
BRIDOT
INRS,
département
Formation

Une connaissance insuffisante des dangers, une initiation souvent sommaire à la prévention des risques professionnels et le manque d'expérience sont des facteurs d'accidents expliquant une certaine vulnérabilité des nouveaux arrivants en entreprise. En effet, près d'un quart des accidents du travail concerne des salariés ayant moins d'un an d'ancienneté¹. Quant aux jeunes de 18 à 24 ans, ils ont près de deux fois plus d'accidents du travail que l'ensemble des salariés du régime général. La baisse du nombre d'accidents du travail et

mobiliserait pour améliorer les conditions d'accueil des nouveaux pourrait voir ses taux de cotisation baisser de manière significative en quelques années. Sur le plan macroéconomique, le coût pour la société que représente dans les AT/MP une population jeune, incluant les problématiques de maintien dans l'emploi en cas d'atteinte irréparable à la santé, engage à agir collectivement.

Afin de baisser le taux d'accidents du travail de cette population, l'un des principaux leviers d'action est l'intégration des principes de santé et de sécurité au travail dans les formations et lors des phases d'accueil en entreprise. L'acquisition des compétences en prévention relève en effet d'acteurs qui appartiennent au monde de la formation (enseignants, formateurs, chefs des travaux, responsables pédagogiques...), mais aussi à celui de l'entreprise (tuteurs, maîtres d'apprentissage, RH, encadrement de proximité...).

AVERTISSEMENT

Dans ce dossier, l'expression « nouveaux embauchés » est employée pour désigner les personnes qui accèdent à un nouvel emploi ou sont confrontées à de nouvelles situations de travail, qu'elles soient nouvellement embauchées en CDI, CDD ou, par extension, intérimaires, stagiaires, saisonniers, apprentis, sous-traitants...

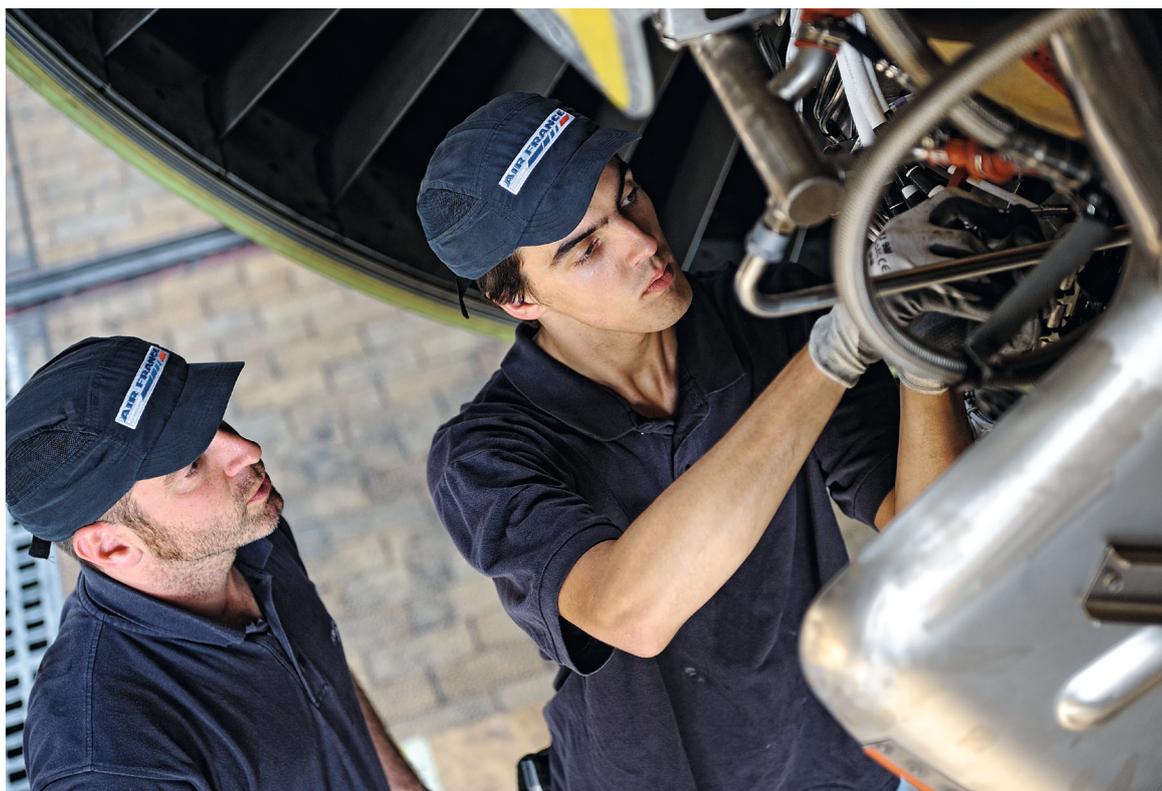
de maladies professionnelles chez les nouveaux embauchés constitue par conséquent un enjeu majeur pour les entreprises. Les conséquences humaines peuvent être désastreuses, outre l'aspect financier (coût direct et indirect : heures perdues, pertes de production, dégradation de l'image de l'entreprise...) et le coût - difficile à estimer - lié aux risques à effet différé (exposition à des produits qui peuvent générer des maladies professionnelles à long terme, comme le cancer par exemple).

Sur le plan assurantiel, une profession qui se

Transmettre une culture de prévention

Au niveau de l'établissement de formation, il s'agit de transmettre une culture de prévention aux futurs professionnels. Les actions menées par le réseau assurance maladie-risques professionnels (AM/RP) et l'INRS dans le cadre du dispositif « Parcours vers l'emploi » visent à intégrer des compétences en santé et sécurité au travail dans les référentiels de formation des diplômes de l'Éducation nationale, des titres et certificats de qualification professionnelle (CQP), en cohérence avec l'approche défendue par ce réseau. Cette approche tient en plusieurs points.

Le premier précise que chaque acteur de l'entreprise (encadrement supérieur et dirigeant, encadrement intermédiaire et opérateur), selon la mission qui lui est attribuée et les moyens dont il dispose, a un rôle à jouer pour améliorer la santé et la sécurité des salariés. L'encadrement supérieur et le dirigeant



©Patrick Delapierre pour l'INRS

Un maître d'apprentissage, technicien chez un constructeur aéronautique, accompagne un étudiant en alternance dans une opération de remontage d'un moteur.

doivent organiser le travail et mettre en place les conditions pour que la sécurité et la santé des personnes dont ils ont la charge soient assurées. Le référentiel de formation BES&ST (Bases essentielles en santé et sécurité au travail²) couvre les compétences que doit maîtriser tout manager ou futur manager. Il s'applique aux écoles d'ingénieurs, aux écoles de management et aux formations universitaires (dites de niveaux I - II).

L'encadrement intermédiaire (technicien supérieur, chef d'équipe, responsable d'ilot de production...) est, pour sa part, chargé de relayer les messages des cadres vers les opérateurs et de mettre en œuvre les conditions de travail en sécurité. Il doit donc être capable d'effectuer une analyse succincte des postes de travail qui sont sous sa responsabilité. La formation correspondant à ce niveau de responsabilité est le BTS, le DUT, voire la licence professionnelle (formations de niveau III).

L'opérateur, quant à lui, s'applique à travailler en étant attentif à sa propre sécurité et à celle de son entourage immédiat. Il est généralement formé par le biais d'un CAP ou d'un baccalauréat professionnel ou équivalent (formations de niveaux IV - V).

Le deuxième point stipule que les concepteurs de machines et d'espaces de travail jouent un rôle spécifique dans la santé/sécurité. Outre la prise en compte de la prévention des risques professionnels dans le cadre de leur propre activité, ils doivent intégrer la santé et la sécurité des futurs utilisateurs des machines et des espaces de travail qu'ils conçoivent. Les concepteurs sont

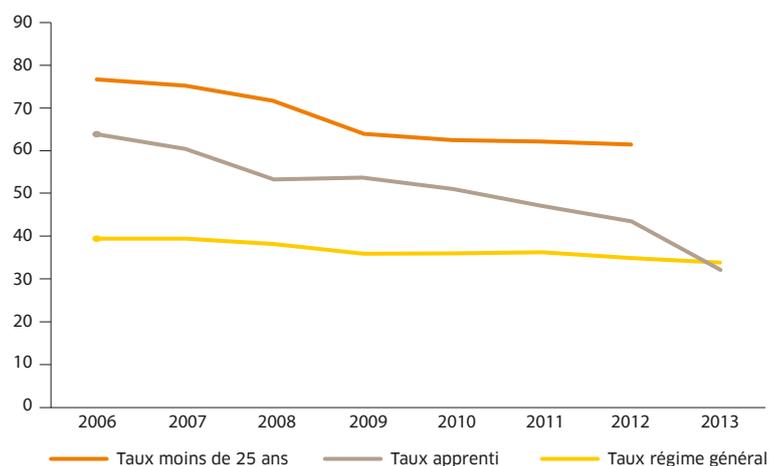
généralement issus de formations techniques orientées vers la conception ou d'écoles d'architecture...

Concernant le troisième point, chaque acteur maîtrise les compétences correspondant à son niveau et aux niveaux inférieurs (Cf. Tableau 1). Ainsi, un dirigeant doit non seulement être capable d'organiser le travail en prenant en compte la santé et la sécurité de chacun, mais aussi d'analyser succinctement les différents postes de travail et d'assurer sa propre sécurité dans l'accomplissement de ses tâches.

Le quatrième point privilégie une approche par risque en se centrant sur les activités du métier. Il est des compétences que tous doivent maîtriser :

- être capable d'observer sa situation de travail ;
- être capable de repérer les dangers présents (liés directement à la situation de travail, mais aussi

↓ FIGURE 1
Évolution du taux de fréquence des accidents du travail (nombre d'accidents du travail annuels pour 1000 salariés) (Source CNAMTS).



COMPÉTENCE À ATTEINDRE	NIVEAU V (CAP)	NIVEAU IV (BAC PRO)	NIVEAU III (BTS)	NIVEAU I - II (INGÉNIEUR)
Identifier les dangers liés à ses activités de travail	x	x	x	x
Mettre en œuvre les mesures de prévention collectives et individuelles disponibles	x	x	x	x
Alerter en cas de situation dangereuse	x	x	x	x
Adopter un comportement adapté en cas d'accident, incident, dysfonctionnement	x	x	x	x
Identifier et évaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé liés à ses situations de travail		x	x	x
Proposer et hiérarchiser des mesures correctives de prévention		x	x	x
Identifier et évaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail en correction ou dès la conception			x	x
Choisir des mesures de prévention, de protection ou les instructions pour les opérateurs			x	x
Valider et mettre en œuvre les mesures de prévention			x	x
Participer à l'observation de la santé dans l'entreprise (indicateurs financiers, statistiques, connaissance des sources d'information...)				x
Se référer au cadre réglementaire et normatif qui s'applique à l'entreprise				x
Communiquer avec les acteurs de prévention internes et externes	x	x	x	x
Mettre en pratique une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec le management de l'entreprise				x
Participer à l'amélioration du système de management				x

↑TABLEAU 1
Compétences à atteindre en fonction du niveau de diplôme.

présents dans l'environnement du poste, notamment quand il y a coactivité);

- être capable de caractériser les risques générés par ces dangers;
- être capable de proposer et/ou de mettre en œuvre des mesures de prévention afin de supprimer le danger ou de réduire le risque. Conformément aux principes généraux de prévention³, il convient chaque fois que c'est possible de supprimer le danger ou de réduire l'exposition des salariés à celui-ci ou, à défaut, de mettre en place des protections collectives et en dernier recours des protections individuelles. Toutes ces mesures peuvent être renforcées par des actions d'information, de sensibilisation et/ou de formation.

Il est à noter qu'une part importante des personnes formées en lycée ou en centre de formation d'apprentis (CFA) n'effectueront pas l'intégralité de leur carrière en exerçant le métier pour lequel elles ont initialement été formées. Il apparaît donc important que la formation leur permette d'acquérir des compétences transférables à toute activité professionnelle, et soit centrée sur l'acquisition de la méthode d'analyse des risques.

Au niveau de l'entreprise, l'objectif est d'accueillir et d'accompagner les personnes en parcours vers l'emploi, de leur permettre d'acquérir les compétences et les bonnes pratiques de prévention et de parachever ainsi leur formation. La personne chargée de cet accueil et de cet accompagnement a de ce fait

un rôle central à jouer. Elle peut, comme le maître d'apprentissage ou le tuteur d'un stagiaire, être officiellement chargée de ce rôle, ou bien accueillir de manière occasionnelle des nouveaux embauchés ou des intérimaires. Elle doit être convaincue que les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail font partie intégrante des compétences nécessaires pour assurer les missions avec efficacité. Elle doit s'assurer que le nouvel embauché maîtrise bien les compétences lui permettant de travailler en toute autonomie et en sécurité pour lui-même et son entourage. Dans le cas contraire, il est du rôle de la personne chargée de l'accueil de lui proposer un accompagnement spécifique (parcours de formation adapté, travail en binôme avec un salarié expérimenté, suivi régulier des activités, présence renforcée du tuteur à ses côtés...).

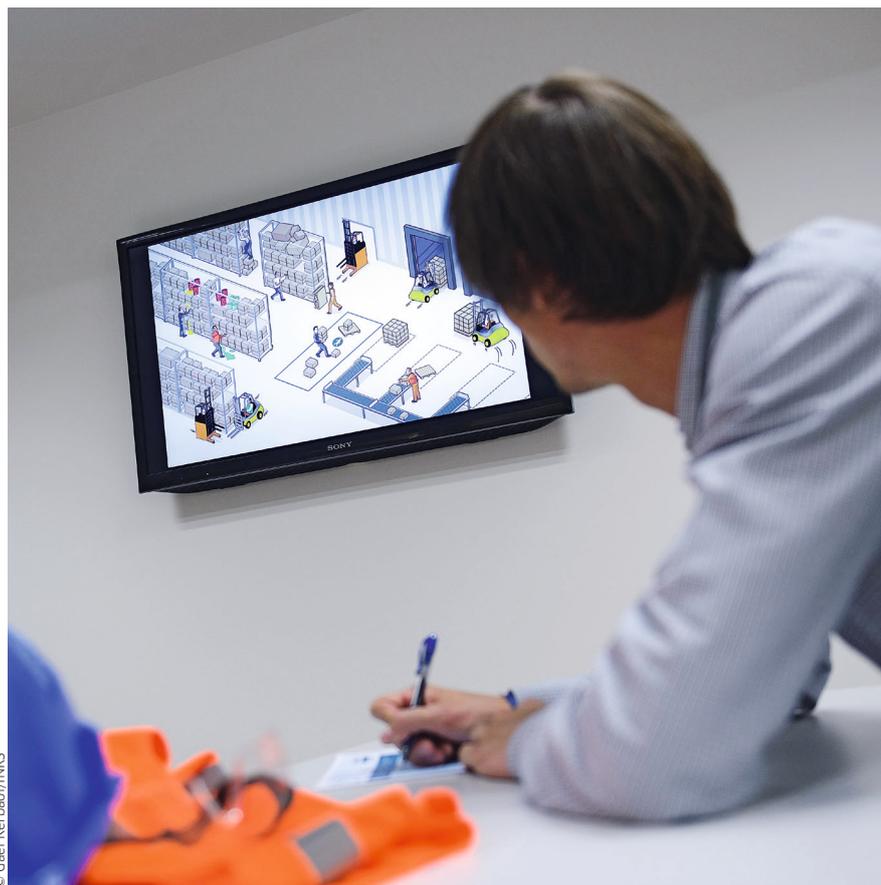
Une réponse à plusieurs niveaux

La continuité entre la formation et l'accueil en entreprise apparaît clairement puisque le focus est mis dans les deux cas sur des compétences communes citées précédemment (observer l'activité, repérer les dangers, analyser les risques qu'ils engendrent et proposer/mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées). Le réseau AM/RP et l'INRS ont, dans le cadre du dispositif « Parcours vers l'emploi », apporté une réponse complète à cette problématique, avec:

- la création d'une collection de documents intuitifs Synergie pédagogie qui sont des ressources

pédagogiques à destination des enseignants et des formateurs de lycées professionnels et de CFA. Ils sont déclinés par métier ou secteur d'activité. Leur objectif est d'apporter des ressources aux formateurs et enseignants sur les différents risques professionnels dans le métier ou secteur d'activité visé. Ils proposent également un guide d'observation qui permet, pour plusieurs activités professionnelles particulièrement représentatives du métier, d'orienter le jeune dans son analyse, depuis l'observation de la situation jusqu'aux propositions de mesures de prévention. Le document Synergie pédagogie est réalisé de façon à faciliter le travail en équipes pluridisciplinaires d'enseignants et de favoriser le dialogue autour de la santé et de la sécurité au travail entre l'établissement de formation et l'entreprise;

- la création d'une collection de documents intitulés Synergie accueil, qui guident le tuteur ou toute personne qui accueille un nouveau (Cf. l'article « Synergie accueil, un outil de prévention destiné à l'entreprise » page 31);
- la création d'un référentiel de formation en santé et sécurité au travail pour les tuteurs (et accueillants). La formation qui s'appuie sur ce référentiel est mise en œuvre dans plusieurs caisses régionales (Carsat, Cramif, CGSS) et est habituellement proposée sous un format d'une journée de formation;
- un partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, qui se traduit par la signature d'un accord-cadre (Bulletin officiel du 9 juillet 2015) et par la mise en place de conventions régionales dans chaque académie. Ces conventions, signées entre le rectorat et la caisse (et, éventuellement, avec d'autres partenaires), donnent lieu à des actions concrètes (formation des enseignants à la santé et à la sécurité au travail, déploiement de projets pédagogiques...) et à un financement de la part du réseau AM/RP. Elles sont suivies par des comités de pilotage qui se réunissent une à deux fois dans l'année. L'accord-cadre donne aussi lieu à des actions nationales telles l'intégration de la santé et à la sécurité au travail dans les diplômes et une communication active vers les réseaux d'inspecteurs de l'Éducation nationale;
- un partenariat sur cette thématique avec plusieurs branches professionnelles, qui a donné lieu à la signature de conventions nationales ou régionales avec plusieurs syndicats professionnels, des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) de branches (UIMM, FFB, AFT-IFTIM, OPCA Transports et Services, Capeb, CNPA...)⁴ ou des chambres consulaires. Ces conventions se traduisent par des actions concrètes (formation de tuteurs, déploiement des outils Synergie par exemple);
- des actions de communication permanentes et intensives sur ce dossier auprès de tous les acteurs



© Gaël Kerbaol/INRS

de la formation professionnelle continue et des partenaires sociaux.

Un effort important a été réalisé par les entreprises concernant la mise en conformité des équipements de travail, effort qu'il convient de poursuivre en élargissant l'approche aux situations de travail de manière plus générale (donc en y incluant la prise en compte des expositions aux agents chimiques et biologiques, l'exposition à des niveaux sonores élevés, au chaud, au froid, aux ambiances confinées ou à un défaut d'éclairage, les risques liés aux circulations, aux activités physiques, aux aspects psychosociaux...). Ces actions ont sans aucun doute eu des effets bénéfiques. Le taux de fréquence des accidents du travail des jeunes de moins de 25 ans a notamment baissé au cours de ces huit années (Cf. Figure 1). En réalité, ce taux a surtout chuté pour les apprentis jusqu'à rejoindre en 2013 celui des salariés du régime général. Par conséquent, des efforts restent à fournir pour infléchir la courbe de sinistralité de l'ensemble de la population des nouveaux. ●

1. Source CNAMTS 2012.

2. Le référentiel est téléchargeable sur www.esst-inrs.fr/enssup

3. Voir article L. 4121-2 du Code du travail. Les principes généraux simplifiés sont consultables dans la brochure INRS ED 902 téléchargeable sur www.inrs.fr

4. UIMM: Union des industries et des métiers de la métallurgie, FFB: Fédération française du bâtiment, AFT: Association pour le développement de la formation professionnelle dans les transports, IFTIM: Institut de formation aux techniques d'implantation et de manutention, Capeb: Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment, CNPA: Conseil national des professions de l'automobile.

L'outil Synergie peut constituer un support d'échange entre le nouveau et son tuteur.

PANORAMA DES ACCIDENTS CHEZ LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

Dans quelles circonstances les nouveaux embauchés sont-ils accidentés? L'analyse de 3 000 cas extraits de la base de données Épicea a permis de cartographier cette population selon plusieurs critères : âge, secteur d'activité, type d'accident et mesures de prévention.

CLAIRE
TISSOT
INRS,
département
Études, veille
et assistance
documentaires

Réduire les accidents du travail des nouveaux embauchés nécessite de mieux comprendre les réalités du terrain. Qui sont ces nouveaux accidentés? Dans quel secteur travaillent-ils? Quels types d'accidents surviennent? Afin d'y voir plus clair, une étude (cf. Encadré) a été réalisée à partir d'Épicea, une base de données nationale et anonyme rassemblant plus de 18 000 cas d'accidents du travail graves survenus depuis 1990 à des salariés du régime général [1]. Au total, 3 411 accidents survenus entre 1990 et 2012 ont été analysés.

Dans cette base, les nouveaux embauchés concernent des salariés accidentés pendant leur période d'essai (trois mois) ou des salariés accidentés après leur affectation à un nouveau poste dans l'entreprise, dans une nouvelle entreprise pour les intérimaires, sur un nouveau chantier pour les salariés du BTP.

Les nouveaux embauchés accidentés pendant leur période d'essai sont les plus nombreux, avec près de huit cas sur dix. Les nouvelles affectations ne concernent qu'un salarié sur cinq. La part des salariés nouveaux est toujours un peu supérieure à celle des salariés récents¹. Parmi les accidents des nouveaux embauchés, quatre fois plus sont recensés dans les quinze premiers jours de travail, que ce soit pour les nouvelles embauches ou les nouvelles affectations. Plus d'un tiers est en CDI (dont plus d'un tiers nouvellement affecté). Néanmoins, une certaine précarité se manifeste à travers les contrats de travail les plus fréquents : intérimaires, CDD, stagiaires, salariés en formation. À cela s'ajoute un faible niveau de qualification quand les accidentés sont manutentionnaires, ouvriers du génie civil ou maçons non qualifiés.

Quatre secteurs couvrent plus de 80% des cas : les services aux entreprises (dont l'intérim), la construction, l'industrie des biens intermédiaires (dont le travail des métaux) et le commerce. Si les salariés en CDI sont plutôt associés à ces quatre secteurs, les salariés en CDD relèvent aussi des secteurs du bois-ameublement-papier-carton, de l'industrie de l'alimentation, de la chimie. Les journaliers relèvent plus fréquemment du transport terrestre, les saisonniers des industries alimentaires

et des hôtels-restaurants, et les salariés en contrat d'insertion de l'administration publique.

Les nouveaux embauchés sont souvent jeunes, ce qui correspond à la représentation habituelle que l'on s'en fait. En effet, les moins de 30 ans représentent 45% des cas d'accidents des nouveaux contre 25% pour l'ensemble des accidentés, nouveaux ou non. Les plus de 30 ans comptent cependant pour plus de la moitié des accidents (54%), leur âge s'échelonnant entre 30 et 79 ans. Les plus de 40 ans sont plus souvent des nouveaux affectés, fréquemment associés aux chantiers BTP.

Bien que les nouveaux embauchés aient globalement des accidents semblables à ceux des non-nouveaux, certaines caractéristiques leur sont propres. Par rapport aux non-nouveaux, ils ont plus souvent des accidents graves (38% comparés aux 33% de l'ensemble des accidentés) et une moindre proportion

ENCADRÉ MÉTHODOLOGIE

Sources des données

La base de données Épicea est renseignée à partir des enquêtes réalisées par les caisses régionales à la suite d'accidents du travail mortels ou d'accidents jugés pertinents pour la prévention des risques professionnels. Les accidents sont décrits à travers quarante-deux variables dont deux sont des variables texte : le récit d'accident et les mesures de prévention associées. Non exhaustive, Épicea permet une approche qualitative et exploratoire des accidents.

Références logicielles

Les analyses exploratoires et le traitement des variables textes (récits et mesures de prévention) ont été réalisés avec le logiciel SPAD© [2] et l'environnement de programmation R [3, 4, 5].

Les récits d'accidents sont extraits du site Épicea, consultable sur www.inrs.fr, rubrique Publications et outils.



Un conducteur de benne à ordures ménagères explique le fonctionnement des instruments du camion à un nouvel embauché.

d'accidents mortels: (57% des cas comparés à 62,5%). Ces accidents mortels concernent, par exemple, l'accès à une partie en mouvement d'une machine, les chutes de hauteur, un renversement de matériel ou de masses en mouvement. Inversement, les malaises, les accidents de véhicule et les accidents classés en divers (dont les suicides et les agressions) sont plus typiques des salariés non-nouveaux.

Les salariés en CDD ont plus particulièrement des accidents de véhicules, des accidents survenus lors de la collecte des ordures ménagères, de la conduite de chariots automoteurs et lors de marche arrière de véhicules. Les chutes de hauteur ou les accidents de masses en mouvement sont plus fréquents chez les nouveaux affectés et les intérimaires, souvent associés aux chantiers BTP. Les protections collectives ou individuelles, lorsqu'elles existent, sont inefficaces principalement à cause de leur fragilité ou d'un dimensionnement insuffisant. Parmi les nouveaux affectés et les intérimaires, le protecteur est fréquemment neutralisé, non porté ou utilisé de façon inadéquate.

L'activité exercée au moment de l'accident est inhabituelle ou exceptionnelle chez 33% des nouveaux embauchés, 40% des intérimaires, comparés au 23% de l'ensemble des accidentés. Par exemple, la conduite de chariot automoteur, un dépannage, un réglage représentent des activités plus particulièrement exceptionnelles chez les nouveaux. Inversement, la conduite d'un camion ou d'une camionnette est plus souvent décrite comme habituelle. L'utilisation d'un matériel peut nécessiter une habilitation particulière. Dans 5% des cas (3% pour l'ensemble des accidentés), le nouvel embauché n'était pas habilité à utiliser le matériel en cause dans l'accident car ce matériel

nécessitait une habilitation. En revanche, la proportion de matériel utilisé par le nouveau ne nécessitant pas d'habilitation est élevée: 68% des nouveaux embauchés et plus précisément 72% des intérimaires ou des nouveaux affectés (64% pour l'ensemble des accidents). Ce constat peut refléter l'application d'une réglementation ou bien une préoccupation de l'encadrement de préserver un nouveau salarié de l'utilisation d'un matériel dangereux ou nécessitant une compétence particulière.

Circonstances de survenue des accidents

La lecture de certains récits montre comment un problème d'identification des risques, un défaut de circulation de l'information ou la transmission d'un ordre mal compris peuvent être un élément déclencheur. Par exemple, un aide-mécanicien de 18 ans en CDD, espérant prolonger son contrat de travail, propose d'intervenir sur une toiture alors qu'il ne connaît pas les risques et ne sait pas identifier une plaque translucide. Il fait une chute mortelle à travers la plaque.

La présence d'un nouvel embauché modifie également les pratiques interconnectées au sein d'une équipe, ce qui peut être source d'accidents. Dans l'exemple qui suit, un tuteur ne peut pas demander de l'aide à son collègue, car c'est un apprenti qui ne peut pas effectuer n'importe quelle tâche: « Un opérateur régleur, pontier, élingueur et cariste de 45 ans, depuis 4 ans dans le poste, travaillait sur une machine de découpe laser et exerçait le rôle de tuteur pour l'apprenti en poste sur l'autre machine [...]. Les apprentis ne sont ni autorisés ni formés à l'utilisation des moyens mécanisés de manutention lors de leur première année d'exercice dans l'entreprise.



Ils doivent donc faire appel à leur tuteur. Afin de ne pas pénaliser la production en cours, le tuteur abandonna sa programmation et s'empressa d'évacuer les bacs pleins pour mettre des vides à leur place. Il utilisa un gerbeur électrique à conducteur accompagnant [...]. Il fit une marche arrière en arc de cercle en surveillant le bon passage de sa charge mais, du fait de sa parfaite connaissance de la topographie du secteur, sans regarder derrière lui. Sa jambe fut coincée entre le corps du chariot et une pile de tôles positionnées sur une palette placée dans l'aire de stockage. »

La seule présence du nouveau sur le lieu de travail peut interférer, voire gêner l'activité en cours, comme le montre le cas d'un garnisseur intérimaire de 52 ans se trouvant sur la plate-forme d'une ligne de finition d'un métro. « En période de compagnonnage, l'intérimaire n'effectue aucune tâche de production, mais observe deux compagnons expérimentés allant effectuer une opération de montage de baies vitrées [...]. Le deuxième compagnon demande alors à l'intérimaire de reculer afin qu'il puisse désactiver les ventouses, cette opération nécessitant d'être deux. En reculant, le salarié tombe dans l'espace non protégé entre les deux véhicules. »

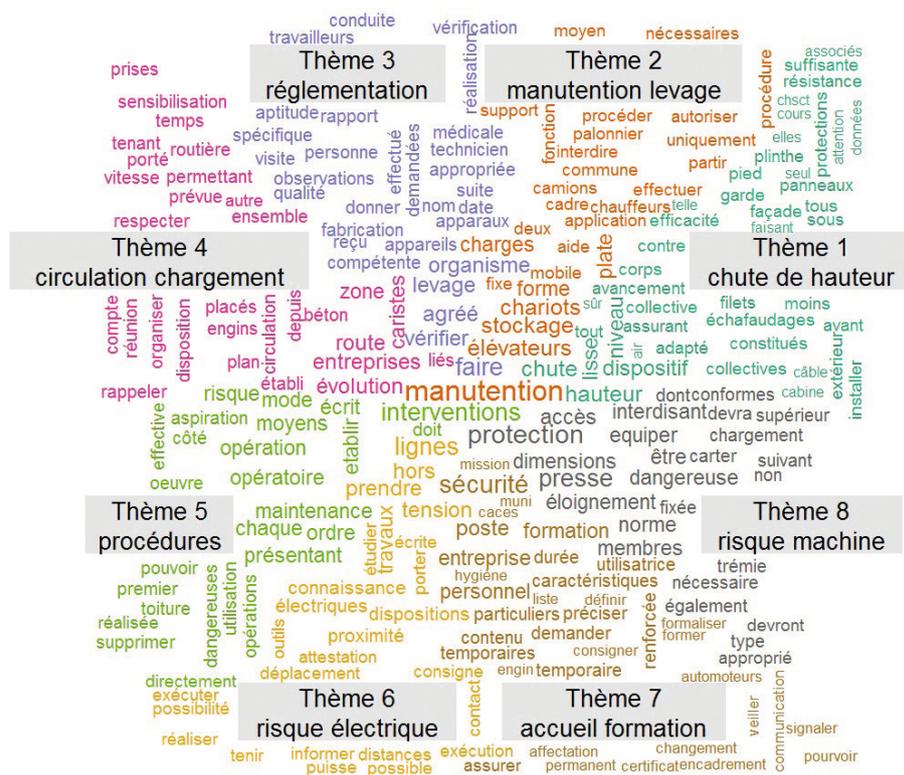
Un nouvel embauché en phase d'observation peut également être la victime passive d'un matériel qui tombe: « Un élève d'un lycée professionnel de 15 ans se trouvait dans l'atelier de maintenance [...] avec vingt-quatre élèves et deux professeurs. Pour déplacer une fraiseuse de 1,9 tonne, le professeur a demandé à des élèves de l'aider [...]. La fraiseuse a basculé sur le

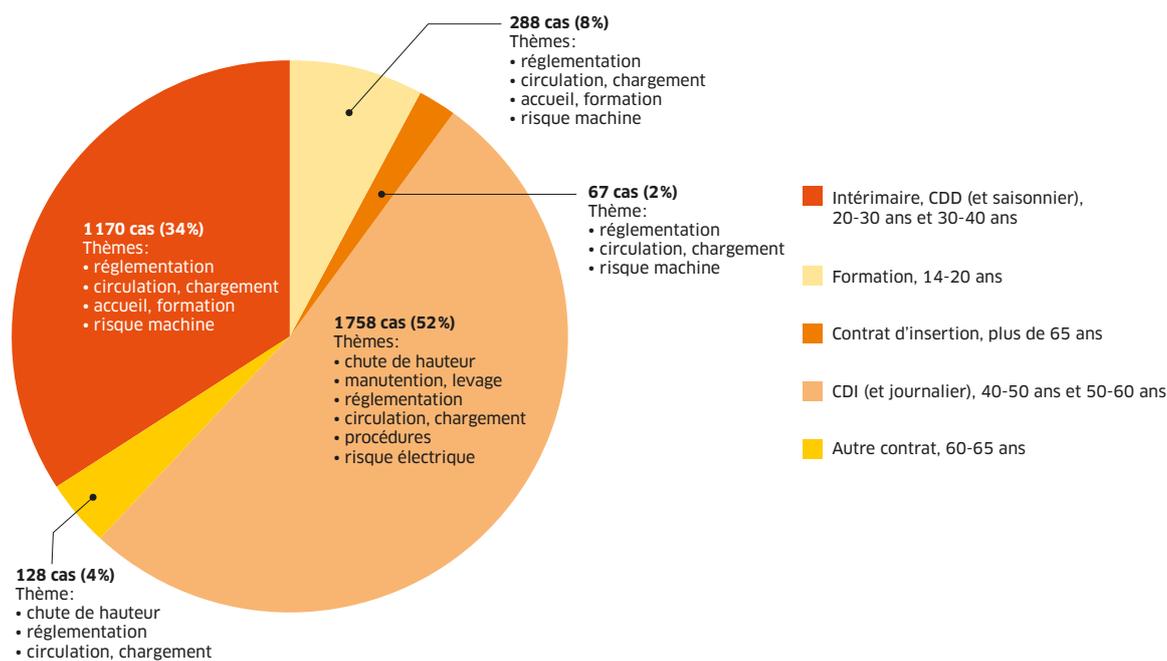
lycéen alors qu'étant observateur, il ne participait pas à la manœuvre. »

La problématique du travailleur isolé est aussi souvent identifiée dans les accidents des nouveaux embauchés que dans ceux des non-nouveaux (4% des cas pour les nouveaux et les non-nouveaux, jusqu'à 7% pour les nouveaux en CDD pris isolément), alors que le nouveau est censé être accompagné. Certaines situations décrivent un cumul de facteurs favorisant la survenue de l'accident ou susceptibles d'aggraver ses conséquences: un manque d'information, une prise d'initiative, un défaut de secours. L'un des récits mentionne un cariste intérimaire de 20 ans, dans l'entreprise depuis deux mois, ne disposant pas de matière pour travailler. Ne voulant pas rester inactif, il décide d'aller en chercher mais ne sait pas quelle caisse prendre. Voulant vérifier le contenu d'une caisse, il monte sur une pile qui tombe sur lui. « Il crie pour appeler du secours, mais personne n'est présent et le bruit élevé des machines de l'atelier empêche son collègue de l'entendre. » Il reste coincé une dizaine de minutes avant d'être secouru.

Dans les récits, des mentions telles que « sa présence à proximité de l'engin reste inexplicite », « aucun témoin n'a assisté à l'accident. Personne ne l'a vu retourner vers la zone de tri des produits bétons, personne ne sait ce qu'il allait y faire » illustrent l'isolement et le non-accompagnement de certains nouveaux embauchés. Dans ces cas, un collègue finit par s'apercevoir de l'absence de la victime dans

FIGURE 1 → Mots des mesures de prévention en fonction des thèmes de prévention. Chaque couleur correspond aux mots d'un des 3411 textes le plus représentatif de chacun des thèmes.





← FIGURE 2 Répartition des thèmes de prévention des classes d'âge et des contrats de travail.

un délai plus ou moins long et part à sa recherche. Les décès sont d'ailleurs plus fréquents parmi les travailleurs isolés, qu'ils soient nouvellement embauchés ou non.

Connaître les procédures de sécurité

La nomination d'un référent présente des limites. Ainsi, plusieurs situations décrivent la survenue de l'accident au moment où le tuteur vient juste de s'éloigner. « Il s'absente pour aller signaler au responsable de consignation un isolateur ébréché. À son retour, il trouve la victime gisant à terre. »

En outre, un tuteur travaillant avec du matériel inapproprié et ne connaissant pas parfaitement les procédures ne joue pas son rôle d'accompagnement. Il peut même être victime de l'accident: « Un régleur de 47 ans travaille dans une boulonnerie-visserie avec un collègue dont il est le tuteur. Les opérateurs effectuent leur tâche sur une machine de frappe, un lotifieur, qui fonctionne manuellement et qu'il faut tourner à la main toutes les quinze minutes, le ressort étant cassé [...]. Le régleur a les doigts coincés dans le mécanisme et son collègue, en actionnant le bouton de marche, lui permet de se libérer, le vérin étant sorti. La vanne générale d'air comprimé n'a pas été coupée. Aucun carter ne protège le vérin. Le régleur ne connaît pas l'organisation mise en place pour des demandes d'intervention ou de signalement d'anomalies. »

Quelles sont les solutions mises en place pour limiter les risques chez les nouveaux embauchés? Dans Épicea, les mesures correctives préconisées par les contrôleurs de sécurité des caisses régionales après un accident sont disponibles sous forme de texte libre. Celles concernant les nouveaux embauchés peuvent être regroupées en huit thèmes. Certains de ces thèmes abordent un risque

spécifique: les chutes de hauteur, la manutention et le levage, la circulation et les opérations de chargement/déchargement, le risque électrique, le risque machine. D'autres abordent des notions plus générales comme les dispositions réglementaires ou les contrôles, les modes opératoires et les procédures notamment sur les chantiers, l'accueil et la formation. Les mesures prescrites pour chaque accident imbriquent différemment ces thèmes selon les catégories de salariés. La figure 1 illustre les plus grandes différences de vocabulaire selon les huit thèmes. La figure 2 synthétise la répartition des thèmes les plus typiques selon les classes d'âge et les types de contrats de travail.

Les analyses montrent que la présence de mesures correctives dans les enquêtes Épicea ainsi que leur contenu diffèrent selon les contrats de travail et l'âge de l'accidenté. Elles sont globalement plus souvent présentes, riches et complètes pour les CDD et les intérimaires. Par exemple, le taux d'enquêtes ne préconisant pas de mesure est seulement de 11% chez les intérimaires et 13% chez les CDD. Mais il atteint 20% pour les salariés en formation, 22% pour les « autres contrats² » et 23% pour les CDI. Il y a également une meilleure prise en compte de la prévention pour les nouveaux embauchés les plus jeunes: on enregistre seulement 12% d'absence de mesures pour les moins de 20 ans, mais 30% pour les 40-50 ans.

Parmi les huit thèmes identifiés, la formation et l'accueil sont les plus associés aux intérimaires de 20 à 40 ans. Les mesures citent ainsi de façon caractéristique la formation et l'accueil au poste de travail, l'évaluation des risques, les fiches de poste. De façon opposée, celles des salariés en CDI de 40 à 60 ans ciblent plus spécifiquement les accidents



survenus sur des chantiers et les chutes de hauteur. Les risques dus au levage, à la manutention, à la stabilité des charges ou des équipements de travail sont abordés, ainsi que le risque électrique, les modes opératoires, les procédures. L'analyse des risques est sous-mentionnée pour ces CDI. Les mesures préconisées pour les salariés en formation de moins de 20 ans abordent principalement deux thèmes: le risque machine (presse, scie circulaire, port de vêtement non flottant, etc.) et l'accueil-formation. Les stages, l'apprentissage, la nomination de référent, l'encadrement leur sont particulièrement associés.

Les mesures concernant les CDD se différencient de celles des autres contrats par la mention d'activités de collecte de déchets, de manutention, de sous-traitance. La conduite de chariots, le travail de nuit, le travail isolé sont plus spécifiquement ciblés. Comme pour les CDI, l'analyse des risques est sous-mentionnée pour cette catégorie de nouveaux embauchés. Les mesures préconisées pour les CDD particuliers (contrats d'insertion, journaliers, saisonniers) abordent plus souvent la collecte des déchets, les ripeurs, les marches arrière, les collisions engin-piétons. Elles visent également les risques machine et électrique, les problèmes d'équilibre lors de déplacement ou d'utilisation d'un escabeau. Les conditions de travail (température, nuit), les chutes, les intoxications caractérisent davantage les nouveaux embauchés de plus de 50 ans.

Cette différenciation des mesures par classe d'âge ou type de contrat de travail évolue néanmoins avec le temps. L'accueil des nouveaux embauchés est cité dès les années 2000 pour les jeunes ou les intérimaires avec une systématisation à partir de 2008. Les notions de tutorat et d'évaluation des risques apparaissent après 2007 pour les 30-50 ans, après 2009 pour les plus de 50 ans. Les deux dernières années (2011 et 2012) ne montrent plus vraiment de différences selon l'âge ou le contrat de travail de l'accidenté.

Les thèmes communs à toutes les classes d'âge et tous les types de contrats de travail portent sur les dispositions réglementaires, les vérifications, les autorisations, les visites médicales, les interlo-

cuteurs privilégiés (Carsat, médecin du travail). Ils ciblent l'accueil, les aptitudes et les compétences, la formation et la sensibilisation, les réunions, les analyses, la communication, l'affichage des consignes ainsi que l'organisation des secours et les dispositifs de protection. La circulation d'engins, l'accès à des zones de chargement et le risque d'interférences engins-piétons apparaissent également transversaux à tous les nouveaux embauchés.

Guider le nouvel embauché

En définitive, les accidents des nouveaux embauchés diffèrent de ceux des autres salariés moins par leur type que par les caractéristiques d'identité (âge, emploi, type de contrat de travail) des victimes. La nature de l'activité et la façon dont elle est exercée se révèlent également différentes. Outre les formations prévues pour l'intégration des nouveaux, c'est dans la confrontation quotidienne avec le travail qu'ils vont apprendre et assimiler leur métier. Les collègues ainsi que le tuteur s'il existe participent à leur apprentissage en les guidant dans les tâches à réaliser.

La présence d'un nouveau au sein d'une équipe modifie les situations de travail habituelles et doit être réellement prise en compte pour que les régulations soient efficaces dans le réseau des pratiques constituant la culture sécurité de l'entreprise. L'accident peut survenir si des déviations ne sont pas régulées par le groupe. Mais la situation opposée où le nouveau est travailleur isolé s'avère également source de risques. Ces considérations s'appliquent à tout nouvel embauché, quel que soit son âge ou son contrat de travail. Le statut de nouveau, mieux pris en compte dans les données analysées pour les jeunes en formation, les jeunes intérimaires ou les salariés en CDD, doit être également considéré pour les nouveaux embauchés plus âgés. L'organisation du travail, l'accueil, la formation, l'encadrement, l'identification des risques, les caractéristiques des postes de travail sont à envisager en fonction de la condition physique des travailleurs plus âgés, notamment la plus ou moins grande résistance à des conditions de travail difficiles. En effet, des températures extrêmes, une station debout prolongée, des tâches nécessitant un effort, un travail en hauteur associé à un risque de perte d'équilibre peuvent interférer avec le processus en cours d'acquisition du geste sûr et des bons modes opératoires. ●

1. *Salarié nouveau*: présent à son poste depuis moins d'un mois quand l'accident survient. *Salarié récent*: présent à son poste entre un et trois mois quand l'accident survient.

2. *Les autres contrats sont précisés dans les récits des accidents. Il s'agit, par exemple, de professeur en congé sans solde de l'enseignement technique, de travailleur non déclaré, de consultant technique, de personne mise à disposition par une entreprise d'insertion, de sous-traitance ponctuelle, d'absence de contrat signé, d'intermittent du spectacle, de retraité.*

BIBLIOGRAPHIE

- [1] Épicea: études de prévention par l'informatisation des comptes rendus d'enquêtes accident (www.inrs.fr, rubrique « Publications et outils »).
- [2] Coheris SPAD© - Système pour l'analyse des données - Version 8, 1994-2012.
- [3] R Core Team (2013). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. www.r-project.org
- [4] FELLOWS I. (2013). wordcloud: Word Clouds. R package version 2.4; <http://CRAN.R-project.org/package=wordcloud>
- [5] BETTINA GRUEN, KURT HORNIK (2011). topicmodels: An R Package for Fitting Topic Models. *Journal of Statistical Software*, 40(13), 1-30. www.jstatsoft.org/v40/i13/

SYNERGIE ACCUEIL, UN OUTIL DE PRÉVENTION DESTINÉ À L'ENTREPRISE

Fondé sur l'observation et l'analyse de situations de travail en entreprise, Synergie accueil permet à l'entreprise d'évaluer la capacité du nouvel embauché à repérer les risques auxquels il peut être exposé et à proposer des mesures de prévention.

CLAUDIE
ROUSSEAU
INRS,
département
Formation

Centré sur une approche des risques professionnels par le biais des situations de travail, Synergie accueil est un outil conçu pour l'entreprise¹. Il permet à la personne qui accueille (tuteur, maître d'apprentissage...) d'évaluer la capacité du nouveau (jeune en stage ou en apprentissage, intérimaire, CDD, CDI quel que soit l'âge du recruté) à identifier les dangers liés à une situation de travail et à proposer des mesures de prévention.

Ce travail se fait à partir de planches illustrées (Cf. Figure 1) représentant des environnements de travail intégrant des situations à risque d'accidents ou de maladies professionnelles. Dans un premier temps, quatre secteurs d'activité ont été retenus: la maintenance industrielle, la logistique, le BTP et la réparation automobile². Pour chacun de ces secteurs, trois environnements de travail sont proposés. Dans le cas de la maintenance industrielle par exemple, ces environnements correspondent à une ligne de production automatisée, un atelier de maintenance mécanique et une intervention de maintenance présentant des risques spécifiques.

Pour la personne accueillant des nouveaux, le document comprend les planches avec les corrections et les explications ainsi que les tableaux recensant des mesures de prévention à mettre en place. De cette façon, il permet d'apprécier de manière structurée les connaissances en santé et sécurité au travail et propose, le cas échéant, des actions d'information et de formation pour améliorer la capacité du nouvel arrivant à maîtriser les risques liés à son activité professionnelle.

Les entreprises peuvent aussi s'adresser à leur caisse régionale pour se procurer cet outil en version papier. Des caisses proposent une formation d'une journée pour acquérir les compétences en prévention des risques professionnels dans la fonction de tuteur en santé au travail. Pour ce faire, un référentiel de compétences de la formation inscrite à l'offre nationale de formation de l'Assurance maladie - Risques professionnels/INRS a été élaboré³. Cette formation est réalisée en région.

À cette occasion, un accompagnement à la prise en main des planches Synergie est proposé.

L'outil Synergie accueil est complété par l'outil Synergie pédagogie⁴ conçu pour les lycées professionnels ou centres de formation d'apprentis (CFA). Il comprend des rappels méthodologiques et présente les principaux risques du secteur d'activité ainsi que des pistes de mesures de prévention. Le cas échéant, le chargé de l'accueil des nouveaux pourra s'y référer.

Témoignages de formateurs au tutorat et à l'utilisation de l'outil Synergie accueil
Patrick Heye, ingénieur-conseil, pôle Ergonomie-Formation, Carsat Bretagne

Claudie Rousseau: Vous animez des stages tuteurs BTP, quelle pédagogie mettez-vous en œuvre pour la prise en main du document Synergie accueil?

P. H.: Afin qu'ils s'approprient la démarche et le document, nous les mettons en situation de « nouveaux », en leur faisant renseigner le document, grâce à un travail en binôme. Chaque tuteur restitue au groupe une situation de risque, en la formulant de manière structurée, ce qui nous permet d'avoir un retour sur un travail préalable concernant les définitions du danger, du risque... Nous insistons sur l'intérêt de cet outil pour la communication entre le tuteur et le nouveau.

C. R.: Quelles sont les réactions des stagiaires sur le contenu et l'usage du document Synergie accueil?

P. H.: Les stagiaires trouvent l'outil plutôt convivial et simple d'utilisation. Mais ils s'interrogent sur sa capacité à être utilisé dans toutes les situations d'accueil rencontrées (sur un chantier notamment...).

Pascale Dos Santos, responsable du service conseil aux entreprises, UIMM Paca

C.R.: Vous venez d'animer une formation tuteur. Pouvez-vous nous dire quelles étaient les motivations des stagiaires à devenir tuteur?

P.D.S.: Les principales motivations citées lors du tour de table étaient la volonté d'aider un jeune à s'insérer dans la vie professionnelle, l'envie de



transmettre son savoir, l'aider à obtenir un diplôme ou un métier, la recherche de l'employabilité.

C. R.: En tant que formatrice, quelle est votre pédagogie pour favoriser la prise en main du document Synergie accueil ?

P. D. S.: Dans un premier temps, je propose des exercices de repérage des risques et des situations dangereuses liés à l'activité propre, puis je poursuis par une réflexion sur les mesures préventives. Dans un deuxième temps, je présente le document, au travers de situations qui se rapprochent le plus du contexte ou des situations qu'ils rencontrent. Puis je forme des binômes. Ils doivent alors identifier et corriger les écarts dans la fiche choisie. Je continue par un tour de table « bon enfant » pour voir le nombre d'oublis par groupe. Enfin, dans un troisième temps, nous revenons sur le premier exercice pour compléter les risques qui auraient été oubliés.

C. R.: Quelles ont été les réactions des futurs tuteurs sur le contenu et l'usage de ce document ?

P. D. S.: Globalement, ils trouvent que c'est un bon outil d'évaluation, simple d'utilisation et utile pour les aider à mieux repérer les connaissances du jeune à son arrivée en matière de sécurité et de prévention. Cela leur permet également d'acquiescer le bon vocabulaire lorsqu'ils ont à parler des risques et de la prévention, grâce aux fiches « correction ». Ils trouvent que c'est une bonne base de discussion pour aborder la sécurité avec les jeunes.

Alexandra Riber, responsable HSE chez Trench Switzerland & France, entreprise de conception et fabrication d'équipements électriques pour haute tension.

C.R.: Pouvez-vous nous faire part de vos premières réactions par rapport à l'usage de Synergie accueil ?

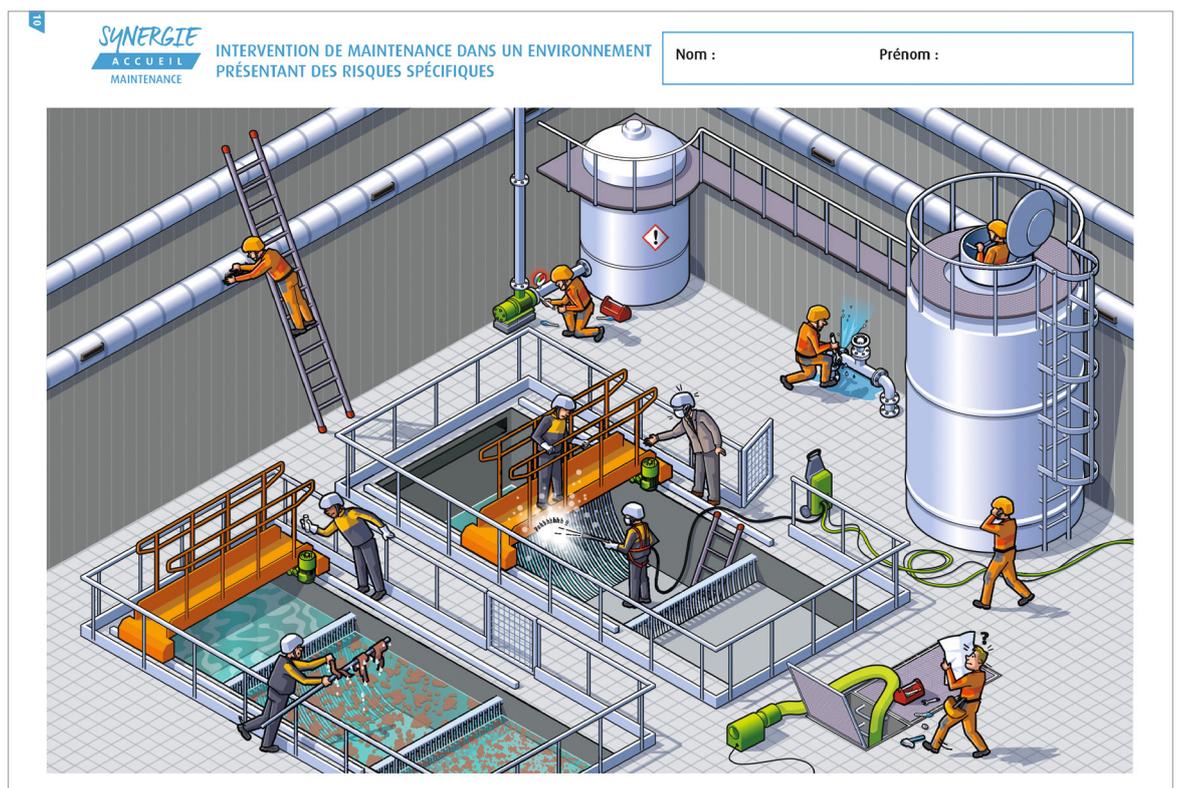
A. R.: Pour accueillir les intérimaires, stagiaires, CDD et CDI, nous utilisons Synergie avec les trois planches représentant les environnements de travail. Actuellement, notre effectif est de 281 employés et une trentaine d'intérimaires. Il n'y a pas de problème de compréhension, les réactions sont plutôt positives, car le document permet de mieux identifier les risques et de mieux comprendre comment les éviter dans le secteur d'activité concerné.

C.R.: Quels mots-clés pourraient caractériser l'intérêt de Synergie accueil ?

A.R.: Déclencher une attitude préventive chez nos nouveaux arrivants. ●

1. Les documents Synergie accueil sont téléchargeables sur www.esst-inrs.fr/synergie.
2. Ces secteurs ont été retenus par le comité de pilotage « parcours vers l'emploi », composé de la CNAMTS, des Carsats et de l'INRS. Pour ce faire, plusieurs critères avaient été sélectionnés, dont notamment l'accidentabilité et le flux important des jeunes apprenants pour le secteur d'activité.
3. L'offre nationale de formation désigne l'ensemble des formations pour lesquelles le réseau Assurance maladie - Risques professionnels/INRS adapte des référentiels communs.
4. Les documents Synergie pédagogie sont téléchargeables sur www.esst-inrs.fr/synergie.

FIGURE 1 → Une intervention de maintenance présentant des risques spécifiques.



DEUX EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES EN ENTREPRISE

Certaines entreprises développent des dispositifs pour accueillir leurs nouveaux salariés dans de bonnes conditions. À travers deux exemples de bonnes pratiques, cet article montre qu'un bon accueil est un acte important en matière de santé et de sécurité, mais aussi du point de vue des ressources humaines.

MICHEL
BRIDOT
INRS,
département
Formation

De nombreuses entreprises se sont emparées du sujet de l'accueil des nouveaux et en ont fait une priorité. Les bénéfices qu'elles en tirent vont bien au-delà de la diminution des accidents du travail et des maladies professionnelles : meilleure cohésion d'équipe, ambiance de travail plus sereine, qualité des produits améliorée, image de marque plus positive... L'objectif de cet article n'est pas d'établir un inventaire des solutions qui existent, mais de faire un focus sur deux bonnes pratiques d'accueil en santé et sécurité du travail des nouveaux, issues d'actions menées dans deux entreprises du BTP, un secteur d'activité marqué par de nombreux accidents.

La première entreprise appartient au groupe Vinci et embauche plus de 1500 encadrants et compagnons chaque année. Constatant que l'année 2011 avait été particulièrement accidentogène et que les personnes les plus touchées avaient moins d'un an d'ancienneté (elles comptaient 3 fois plus d'accidents que l'ensemble des salariés), la direction a développé un parcours de formation à la sécurité unique pour tous les nouveaux embauchés, quels que soient leurs fonctions et leurs lieux d'affectation.

Une formation fondée sur des jeux

Cette formation, intitulée « Socle des savoirs sécurité », a été mise en œuvre sur tout le territoire par l'organisme de formation interne à l'entreprise. Elle dure six jours pour les encadrants et cinq jours pour les compagnons avec une première journée commune. Elle s'appuie sur plusieurs jeux développés spécialement pour l'occasion, permettant aux stagiaires d'acquérir les compétences visées de manière ludique. Cela facilite aussi le dialogue entre les personnes et maintient leur attention. Le premier jeu, du type « jeu de l'oie », est mis en œuvre lors de la première journée en équipes mixtes (encadrants et compagnons). Il vise l'appropriation des règles de sécurité précisées dans un document distribué aux participants et intitulé « Référentiel prévention ». Le deuxième jeu, qui s'inspire du *Trivial Pursuit*, aborde des sujets plus techniques. Utilisé par les

compagnons et les chefs d'équipe lors du deuxième jour de formation, il est centré sur la connaissance des principaux risques du métier (chute de hauteur, ensevelissement, stabilité en phase provisoire, énergie, outils portatifs, engins, levage, réaction en cas d'urgence). La formation, qui se veut très participative, comprend aussi une chasse aux risques sur une maquette de poste de travail et un jeu de *Team Building*¹ utilisé avec l'encadrement.

Selon les services des ressources humaines et l'encadrement de l'entreprise, les stagiaires seraient plus conscients des risques qu'ils prennent sur un chantier et deviendraient forces de proposition pour suggérer des mesures de prévention et alerter en cas de problème. La formation aurait aussi un effet positif sur la cohésion d'équipe (les encadrants et les compagnons apprennent à se connaître dans un cadre moins contraint que sur un chantier) et sur l'image de l'entreprise (l'investissement en formation est considéré par les salariés comme une marque de respect et de reconnaissance). À l'issue de la formation, les compétences en santé et sécurité au travail sont réelles et mesurables. L'évaluation des compétences se fait *via* un test en ligne où chaque candidat est en autonomie devant son poste. Concrètement, huit centres de formation internes forment tous les nouveaux embauchés, soit 2500 à ce jour. L'entreprise considère que le format de la formation, plutôt lourd, constitue un investissement justifié.

Le deuxième exemple concerne la société Vogel TP en Alsace, qui compte une centaine de salariés. Dans le cadre d'une convention « Parcours vers l'emploi - Tutorat et santé au travail » signée entre la Carsat Alsace-Moselle, les professionnels du BTP et les instances impliquées dans la formation des jeunes (FFB, CAPEB, FNTP, Région Alsace, Académie de Strasbourg, Direccte et OPPBTP²), cette entreprise a fortement misé sur l'accueil des nouveaux pour fidéliser les bons éléments et pour diminuer le nombre d'accidents du travail, ce qui lui a notamment permis de remporter en 2015 le concours organisé par la Carsat à l'occasion des Olympiades des métiers (Cf. Encadré).



Concrètement, l'accueil se fait en deux temps. La directrice des ressources humaines (DRH) présente tout d'abord l'entreprise, les locaux, les personnes, les règles de circulation et d'évacuation. À cette occasion, elle délivre au nouveau, en regard de la fiche métier, un livret de sécurité précisant l'ensemble des risques présents dans l'entreprise, qui s'inspire de l'évaluation des risques effectuée en interne de l'entreprise. La DRH remet aussi au nouveau un formulaire pour tracer l'ensemble des risques qui auront été abordés lors du parcours d'intégration et vérifie si ses certificats sont à jour (Caces³, sauveteur-secouriste du travail...).

Dans un deuxième temps, le tuteur prend le relais. Il réalise la formation au poste de travail. Il détaille les risques présents sur le chantier et les mesures de prévention/précautions à prendre. Au fur et à mesure, le tuteur évalue à l'aide d'un tableau de suivi l'acquisition des différentes compétences en santé et sécurité au travail du nouveau. Il s'agit de lui apporter une vision complète des risques liés à ses activités et de l'amener à trouver des solutions de prévention. Et ce, pour qu'il soit attentif en permanence à sa sécurité et à celle de son entourage. La finalité est qu'il soit autonome sur un chantier.

Sarah Grettner, DRH de l'entreprise, affirme « *qu'un bon accueil est une preuve de professionnalisme et de respect. Au travail, il y a la technique et la connaissance, mais il y a aussi l'humain. Un bon accueil permet d'instaurer une relation saine, de confiance et permet de partir sur de bonnes bases avec le nouvel arrivant* ». Elle estime le temps exclusivement consacré à l'accueil entre une et deux heures, mais le processus d'intégration continue pendant plusieurs jours, voire semaines. Harun Karakoc a suivi une formation de tuteur pendant laquelle le volet santé et sécurité au travail a été mis en avant. Il se compare, en tant que chef de chantier, à un chef d'orchestre autour duquel le travail peut se

faire correctement si l'équipe est soudée et si tous vont dans la même direction. « *Un chef sans équipe n'est rien, mais une équipe sans chef non plus. On est tous dans le même bateau, on se serre les coudes, on veille l'un sur l'autre. Pour arriver à ce résultat, il faut démarrer par un bon accueil et renforcer jour après jour cette relation. Mon équipe, c'est ma deuxième famille. Je suis là pour eux, ils sont là pour moi.* »

Une relation gagnant-gagnant avec le tuteur

Maxime Spahn a bénéficié de cet accueil chez Vogel TP lors de son apprentissage en BTS Travaux Publics. Il est toujours dans l'entreprise et fait régulièrement le point avec son tuteur sur la prise en compte de la santé et de la sécurité au travail ainsi que sur les gestes professionnels liés à son activité, « dans une relation gagnant-gagnant ». Il ajoute: « *Un bon accueil valorise énormément le salarié, car on n'est pas juste là pour travailler. On sait qu'on fait attention à notre bien-être, que le salarié est écouté et entendu. On est un maillon de la chaîne, certes pas irremplaçable, mais on se sent utile et considéré. L'accueil m'a permis de me sentir tout de suite à l'aise et d'être bien intégré au sein de l'équipe.* »

Ces témoignages montrent bien qu'un accueil de qualité, intégrant la prise en compte de la santé, de la sécurité et du bien-être des salariés, est un acte important en matière de ressources humaines. Cela va bien au-delà de l'objectif de diminuer le nombre d'accidents. C'est une manière pour l'entreprise de montrer de la considération pour ses salariés et de les inciter à donner le meilleur d'eux-mêmes. Et les témoignages recueillis montrent que les salariés sont très sensibles au fait de travailler dans la confiance et le respect mutuel.

Au-delà de ces expériences, de nombreuses initiatives plus ou moins originales sont menées: livret d'accueil, parrainage, parcours d'intégration... Des outils sont également proposés par diverses institutions (Cf. l'article « Des ressources pour organiser l'accueil des nouveaux embauchés » page 35), comme les caisses régionales, l'Anact, l'OPPBT, l'IRIS-ST⁴, les organisations professionnelles, les assureurs, les entreprises elles-mêmes ou des éditeurs privés. Il ne faut pas hésiter à les utiliser en les intégrant dans une démarche réfléchie et organisée. ●

1. Jeu dont l'objectif est d'améliorer la cohésion d'équipe.

2. FFB: Fédération française du bâtiment, CAPEB: Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment, FNTP: Fédération nationale des travaux publics, Direccte: Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi; OPPBT: Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics.

3. Caces: Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité.

4. Anact: Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, IRIS-ST: Institut de recherche et d'innovation sur la santé et la sécurité au travail.

ENCADRÉ

LES OLYMPIADES DES MÉTIERS

La finale nationale des Olympiades des métiers s'est déroulée à Strasbourg en janvier 2015. À cette occasion, la Carsat Alsace-Moselle s'est engagée aux côtés de certains de ses partenaires et a remporté un grand succès en permettant au grand public de rencontrer Napo, la mascotte de l'Agence européenne de la sécurité et santé au travail (EU-Osha). Cet événement a permis à 850 jeunes candidats venus de toute la France de s'affronter sur des épreuves couvrant 49 métiers avec comme enjeu, pour le meilleur de chaque métier, de représenter la France à Sao Paulo au Brésil lors de la finale mondiale qui a eu lieu en août 2015. Dans ce cadre, un concours était organisé par la Carsat pour primer des tuteurs et des entreprises engagés dans un accueil de qualité (voir le site www.carsat-alsacemoselle.fr/olympiades-des-metiers-2015).

DES RESSOURCES POUR ORGANISER L'ACCUEIL DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

Affiches, sites web, brochures, vidéos... Différentes ressources sont proposées par les acteurs de la santé au travail pour aider les entreprises à organiser l'accueil de leurs nouveaux embauchés. Elles doivent toutefois être utilisées au sein d'une démarche réfléchie et organisée.

**BRIGITTE
ANDÉOL-
AUSSAGE**
INRS,
département
Expertise
et conseil
technique

**MICHEL
BRIDOT**
INRS,
département
Formation

Les entreprises qui souhaitent améliorer les conditions d'accueil de leurs nouveaux salariés ont à leur disposition un ensemble de ressources et d'outils. L'INRS propose notamment des outils sous forme d'articles dans les revues *Hygiène et sécurité du travail (HST)* et *Travail & Sécurité (TS)*, d'affiches, de dossiers web et de vidéos. À titre d'exemple, un ensemble de trois affiches intitulées « Il est nouveau. Accueillons-le » (A 664), « Il est nouveau. Accompagnons-le » (A 665) et « Il est nouveau. Allons-vers lui » (A 666) » et la vidéo intitulée « Napo dans... Bon départ ! L'accueil des nouveaux dans l'entreprise » sensibilisent à l'accueil des nouveaux embauchés. Elles font prendre conscience des difficultés et des erreurs à éviter en montrant la nécessité de transmettre aux nouveaux embauchés des informations, consignes et règles claires, précises et adaptées. Elles peuvent être utilisées avec tout type de public, y compris des personnes ne maîtrisant pas bien la langue française et/ou peu à l'aise à l'écrit. La vidéo « Un premier jour » présente l'histoire d'un accueil mal préparé et de ses conséquences. Elle peut être utilisée dans le cadre de formations d'accueillants ou de chefs d'entreprise afin de faire prendre conscience des enjeux d'un accueil bien préparé et professionnel.

Recommandation de la CNAMTS

L'INRS s'attache également à aider les tuteurs/accueillants dans leur mission d'accueil des nouveaux embauchés. Ainsi, la recommandation R 460 de la CNAMTS « Fonction d'accueil et d'accompagnement des nouveaux en entreprise » répond à un enjeu majeur du fait de l'augmentation de la mobilité professionnelle et du développement des filières d'apprentissage, phénomènes qui génèrent des flux très importants de nouveaux embauchés dans les entreprises. Cette recommandation décrit les missions et les compétences souhaitables des accueillants en entreprises, afin qu'ils assurent au mieux le transfert de compétences en santé et

sécurité au travail. La recommandation propose également un programme minimal de formation des accueillants. Elle s'applique au secteur du BTP, mais peut être reprise comme guide dans tous les autres secteurs d'activité.

Le réseau Assurance maladie-Risques professionnels propose toute une gamme de formations à l'intention des chefs d'entreprise, des salariés et des experts en santé et sécurité au travail. Ces formations sont accessibles *via* les catalogues de formations proposées par les Carsat-CGSS-Cramif et l'INRS ou bien relayées par des organismes de formation habilités. Elles peuvent être utiles pour renforcer la culture de prévention au sein de l'entreprise ou bien directement pour former les nouveaux embauchés à l'approche des risques présents dans leur future activité. On peut y trouver des formations axées sur l'approche générale de la santé et de la sécurité au travail et sur l'acquisition de méthodologies permettant de mettre en œuvre l'organisation adaptée en entreprise en prenant en compte les risques professionnels. On y trouve également des formations plus spécialisées qui approfondissent les connaissances concernant certains risques spécifiques (risques chimique, biologique ou liés à un secteur d'activité comme le BTP, le secteur de la propreté, les Ehpad et l'aide à domicile...). Ces formations ont pour objectif de développer la compréhension des risques, mais aussi d'outiller les participants avec des méthodes et techniques concrètes qu'ils pourront mettre en œuvre directement dans leur entreprise.

Par ailleurs, dans le cadre d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail, la prise en compte de l'accueil des nouveaux embauchés est un sujet incontournable. L'outil proposé par l'INRS, la grille de positionnement de la santé et de la sécurité au travail (GPS&ST) (outil 35 téléchargeable sur www.inrs.fr), permet d'évaluer les pratiques de l'entreprise en matière de santé et de sécurité et aide celle-ci à se questionner sur sa pratique vis-à-vis des intérimaires.





© Gael Kerbaol/INRS

Lors du recrutement d'intérimaires dans le BTP, une société de travail temporaire leur fait passer un test sur ordinateur afin d'évaluer trois critères : technique, sécurité, analyse du risque et comportement sécurité.

Enfin, certains des travaux de l'INRS sont orientés vers des secteurs d'activité particuliers. Notons ainsi l'outil « Intérim mission 3D », jeu vidéo interactif, qui permet de réfléchir à l'accueil de l'intérimaire dans les secteurs suivants : plates-formes logistiques, collecte des ordures ménagères, nettoyage dans l'agroalimentaire et le BTP. Pour aller plus loin, on peut aussi se référer au dossier spécial « Nouveaux embauchés. Une population à former et à informer » du magazine *Travail & Sécurité* n°709 de septembre 2010, téléchargeable gratuitement sur www.inrs.fr

D'autres acteurs de la santé au travail-institutionnels ou entreprises-ont publié des ressources intéressantes. Citons, par exemple, l'Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTBTP). Il propose la fiche prévention A7 F0112 « Accueil et formation à la sécurité des nouveaux arrivants », le document A8 G0110 « Accueillir un jeune dans le BTP » ainsi que des fiches et des mémentos d'accueil qui présentent les principaux risques des différents métiers du bâtiment. Toutes ces ressources sont accessibles sur www.preventionbtp.fr

L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) a, de son côté, publié un document intitulé « Les clés d'une intégration réussie » sur la base d'un travail de l'Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail (Aract) Auvergne. Ce document donne des pistes d'action sur la base d'un autodiagnostic et est accessible *via* leur site www.anact.fr

Les institutions étrangères francophones ne sont pas en reste. En Suisse, la Suva a réalisé plusieurs publications sur le sujet, comme « Nouveau poste de travail, nouveaux risques. Pour un bon début au nouveau poste de travail » et « Liste de contrôle. Formation des nouveaux collaborateurs », téléchargeables sur www.suva.ch

Au Canada, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) propose le document « Pour un début en emploi sans accroc et un passage du flambeau réussi », téléchargeable sur www.irsst.qc.ca

Chaque situation est un cas particulier

Nul besoin de poursuivre cette liste pour se rendre compte que l'accueil des nouveaux est une préoccupation partagée par tous les secteurs d'activité et par de nombreux pays. Cette abondance de ressources et de documents est une chance, mais ne dispense pas d'une réflexion approfondie dans chaque entreprise sur ce qu'il est important d'aborder avec le nouvel embauché, de quelle manière, à quel moment, avec qui et dans quel objectif. Chaque situation est un cas particulier et une ressource adaptée dans une entreprise ne le sera peut-être pas dans un autre contexte. Parcourir les ressources existantes peut être utile pour se faire une idée de ce qui existe, mais avant de les mettre en œuvre, il est pertinent de se poser un certain nombre de questions :

- Quels sont les principaux risques présents dans mon entreprise? Normalement, ils doivent être précisés dans le Document unique d'évaluation des risques (DUR);
 - Que doit savoir un nouvel embauché immédiatement en arrivant, avant même de commencer à travailler, puis au fur et à mesure de son intégration?
 - Quelle est la population de nouveaux accueillis? Quelles seront leurs missions, leurs responsabilités, leur autonomie dans le cadre de leur activité?
 - Ces nouveaux ont-ils eu une formation en santé et sécurité au travail? Viennent-ils avec un bagage sur lequel je pourrai m'appuyer?
 - Quels types de messages et quelle formalisation des messages sont adaptés à ce public? (certains publics peuvent être plus sensibles à des messages amenés de manière ludique, d'autres se sentiraient infantilisés par trop de jeux, certains ont des difficultés avec la lecture ou la langue française et il convient de choisir des supports d'information adaptés...);
 - Quelle organisation vais-je mettre en place pour préparer l'accueil, pour accueillir le nouveau le premier jour, puis pour suivre son intégration?
- Une fois la réponse à ces questions apportée, le choix des ressources peut se faire de manière optimale. ●