FICHE MÉTHODOLOGIE
DE MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE CONCERTÉE

CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DE TRAVAIL DU 15 MARS 1966

CNPTP

Commission Nationale Paritaire Technique de Prévoyance
Convention collective nationale de travail du 15 mars 1966

UNE VISION PARITAIRE DE VOTRE PRÉVOYANCE

EDITO

La mise en œuvre d'une politique de prévention des risques professionnels du secteur social et médico-social privé à but non lucratif est au cœur des priorités des partenaires sociaux de la CCNT 66.

C'est pourquoi, les organisations syndicales d'employeurs et de salariés ont décidé le lancement d'une enquête sur les causes des augmentations des arrêts de travail. Les conditions de travail, la pénibilité physique, le stress, les difficultés avec les usagers ou encore les incompréhensions avec la hiérarchie sont autant de facteurs qui peuvent avoir des conséquences sur la santé.

Les résultats de cette enquête ont permis à la Commission la réalisation de ce guide pratique dont l'objectif est d'accompagner les salariés et les associations dans la prévention de ces risques et de promouvoir les bonnes pratiques en matière de santé au travail.

Ce travail est accompagné de façon très pragmatique par la Commission Nationale Paritaire Technique de Prévoyance (CNPTP) via l'attribution de subventions pour financer des actions de prévention mises en place dans les structures.

La prévention des risques professionnels et la qualité de vie au travail doivent être au centre des priorités des acteurs des différentes structures, apportant ainsi un bénéfice concret à toutes les parties prenantes.

La CNPTP CCNT 66

MÉTHODOLOGIE
DE MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE CONCERTÉE

CONSTATS ET ENJEUX

Constats :

Construire des démarches de prévention et de santé au travail va au-delà des constats de l'enquête. Force est de constater que ces dynamiques ne sont pas toujours mises en œuvre de manière opérationnelle dans les structures et qu'elles n'existent parfois que pour répondre à des obligations légales ou réglementaires (DUERP, formations obligatoires, injonction). Pourtant ces démarches, lorsqu'elles sont bien construites ont nettement prouvé leur efficacité.

Enjeux de ces démarches :

La démarche consiste à faire de la prévention des risques professionnels un objectif commun et pérenne pour les acteurs de l'entreprise. Ceci permet d'améliorer in fine la qualité des services rendus aux personnes accompagnées, de garantir de bonnes conditions de travail pour les salariés et de faire évoluer favorablement les indicateurs sociaux et de santé (arrêts de travail, climat social, cohésion sociale).

Il s'agit ici de créer les conditions de réussite de ce processus itératif. Cette démarche doit servir d'appui au plan de prévention qui sera mis en œuvre. Elle organise un travail concerté dont l'objectif principal est la réalisation d'actions centrées sur l'évaluation et la prévention des risques professionnels. Cette démarche demeure un préalable nécessaire mais parfois insuffisant pour prendre en compte certaines difficultés (Maintien dans l'emploi, passerelles, parcours professionnels, …) Elle peut donner lieu à d'autres approches plus élargies comme la Santé au travail, la Qualité de Vie au Travail, une politique Handicap, la prévention de l'usure professionnelle et/ou de l'inaptitude et l'amélioration globale des conditions de travail.

La démarche de prévention repose sur des méthodes et des outils notamment le plan de prévention et son suivi. Sa mise en œuvre doit respecter en particulier certaines valeurs essentielles :

- Respect du salarié
- Transparence et dialogue social de qualité
- Respect des obligations légales et réglementaires
- Bonnes pratiques de prévention
- Écoute des acteurs impliqués dans la prévention

COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR

Avant d'initier la démarche, il apparaît fondamental de créer un niveau de connaissance commun et partagé entre tous les acteurs.

Pour mettre en place une démarche de prévention, il est nécessaire de s'appuyer sur les neuf grands principes généraux (L.4121-2 du Code du travail) qui régissent l'organisation de la prévention.

- Éviter les risques, c'est supprimer le danger ou l'exposition au danger
- Évaluer les risques, c'est apprécier l'exposition au danger et l'importance du risque afin de prioriser les actions de prévention à mener
- Combattre les risques à la source, c'est intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements ou des modes opératoires
- Adapter le travail à l'Homme, en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé
- Tenir compte de l'évolution de la technique, c'est adapter la prévention aux évolutions techniques et organisationnelles
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins, c'est éviter l'utilisation de procédés ou de produits dangereux lorsqu'un même résultat peut être obtenu avec une méthode présentant des dangers moindres
- Planifier la prévention en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement
- Donner la priorité aux mesures de protection collective et n'utiliser les équipements de protection individuelle qu'en complément des protections collectives si elles se révèlent insuffisantes
- Donner les instructions appropriées aux salariés, c'est former et informer les salariés afin qu'ils connaissent les risques et les mesures de prévention

Les 3 piliers de la prévention

Prévention Primaire

S'attaquer à la source du problème

L'action se situe sur le facteur de risque, dont on analyse les causes. L'objectif est d'éliminer le risque.

Il s'agit d'une étape indispensable, c'est le seul moyen de prévention efficace sur le long terme.

La compréhension de la problématique et l'analyse des données doivent permettre de cibler les actions en fonction du risque et des populations concernées.

La richesse et la réussite d'un plan d'action découlent des 3 niveaux de prévention

Prévention Secondaire

Informer pour faire face

L'action vise à donner aux acteurs les capacités de résister au risque par des formations préventives et opérationnelles, notamment par des campagnes de sensibilisation.

Prévention Tertiaire

Accompagner et réparer

L'action doit permettre de limiter les effets du risque sur la santé de la personne exposée (ex : prise en charge thérapeutique).

Les étapes d'une démarche globale de prévention

La mise en œuvre d'une démarche active de prévention nécessite un engagement dans le temps.
Le cadre méthodologique ci-dessous décrit les différentes étapes pour mener une démarche globale de prévention.

Objectifs

- Définir des objectifs d'amélioration de la prévention
- Mobiliser le comité de pilotage, afin d'aboutir à un plan d'action priorisé, concret, réaliste, quantifiable, évaluable et organisé dans le temps en faveur de l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de l'accompagnement

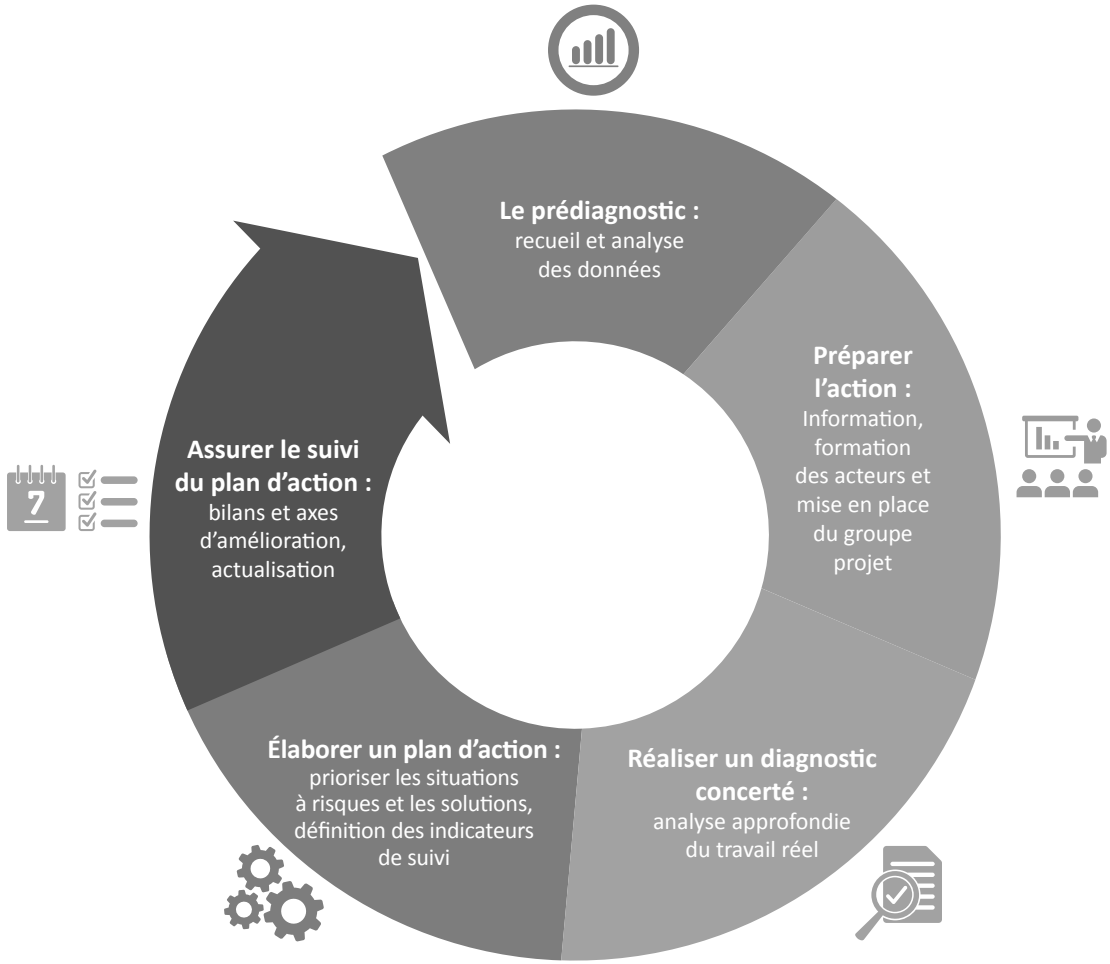
Bénéfices attendus

- Fédérer les parties prenantes autour de la prévention des risques professionnels
- Aboutir à un plan d'action partagé et priorisé
- Instaurer des indicateurs de suivi des actions
- Évaluer les progrès régulièrement
- Faire évoluer le DUERP, au-delà du respect d'une obligation, comme support du pilotage de la prévention des risques et d'amélioration continue

Conditions de réussite

Prévoir pour chaque plan d'action :

- Les objectifs précis à atteindre pour chaque action
- Les actions précises à réaliser
- Les responsables en charge des différentes actions
- Les indicateurs pertinents qui permettront d'évaluer le plan d'action et d'en mesurer l'évolution



Le pilotage de la démarche : une méthode en gestion de projet

ETAPE 1 **Impliquer l'ensemble des acteurs**

Fédérer les parties prenantes, Conseil d'Administration, Direction Générale, Encadrement, IRP et salariés à travers une co-construction et un suivi de la démarche de prévention.

Définir les objectifs prioritaires de la prévention

Comment élaborer un diagnostic ?

ETAPE 2 **Constituer un Comité de Pilotage**

Mise en place d'un comité de pilotage afin d'aboutir à un plan d'action priorisé, concret, réaliste, quantifiable, évaluable et organisé dans le temps, en faveur de l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de l'accompagnement.

- Accompagne la démarche et communique sur celle-ci
- Travaille sur les constats et la nécessité d'engager une démarche concrète et pérenne

Qui compose le comité de pilotage?

ETAPE 3 **Former et sensibiliser les membres du Comité de pilotage**

Formation aux problématiques des conditions de travail afin de constituer un socle commun de connaissance sur la construction d'une démarche de prévention et sur des thématiques particulières : TMS, RPS, QVT

Facteurs de risques psychosociaux

ETAPE 4 **Informer et communiquer auprès des salariés**

Communiquer à propos de la démarche, ses objectifs et ses modalités

⚠ *Cette information est particulièrement importante auprès de l'encadrement. Celui-ci doit faire l'objet d'une sensibilisation particulière*

ETAPE 5 **Constituer des Groupes de Travail**

Le comité de pilotage forme, anime et suit les groupes de travail

- Chaque groupe travaille sur les thèmes précis en fonction de la problématique identifiée, il est force de proposition
- Le comité de pilotage valide les actions et les outils/indicateurs proposés par les groupes de Travail

LE COMITÉ DE PILOTAGE

La mise en place et le suivi de la démarche peuvent être assurés dans le cadre d'un Comité de Pilotage garant de la démarche en veillant à ce que la composition de ce groupe soit paritaire et associe les acteurs concernés et pertinents, à titre d'exemple :

- Direction Générale
- Direction des Ressources Humaines
- Responsables de services
- Membres du CHSCT ou DP
- Salariés volontaires
- Référent Hygiène Sécurité Environnement (responsable qualité)
- Au titre de leur expertise, le référent santé et sécurité de l'entreprise, les services de santé au travail (médecin, infirmier, Intervenant en Prévention des Risques Professionnels,…)

Le Comité de Pilotage est alors garant de la réalisation des étapes suivantes :

- Lancement de la démarche, présentation de la méthodologie, communication
- Restitution des résultats du diagnostic
- Validation du plan d'action
- Restitution des propositions d'actions

Les acteurs internes et externes

Au cœur du processus, il est nécessaire de mobiliser les acteurs pertinents pour construire et suivre la démarche :

- L'employeur et ses représentants (Conseil d'Administration, Direction Générale, DRH,…)
- L'encadrement de proximité
- Les ressources des services RH
- Les Institutions Représentatives du Personnel en fonction de leurs attributions : DS, CHSCT, DP, CE,… Les représentants du personnel sont étroitement associés et consultés à toutes les étapes clés de la démarche
- Les équipes
- Le référent handicap
- Les animateurs préventeurs

Le service de santé au travail, à mi-chemin entre les acteurs internes et externes, occupe une place particulière.

Il est indispensable de recenser les moyens et / ou personnes ressources externes auxquels les partenaires pourront faire appel (tableau en annexe)

- Acteurs externes à mobiliser sur de la compétence : CARSAT, ANACT/ARACT, IPRP, Consultant lorsque l'interne ne suffit plus
- Acteurs externes sur les outils et connaissances : INRS, ANACT/ARACT,…
- Acteurs externes sur des sources de financement : autorités de tarifications, CNPTP, actions sociales des organismes assureurs, fonds de solidarité des régimes mutualisés

Les salariés (équipes et encadrement intermédiaire)

Les salariés sont informés ou sollicités pour participer aux phases suivantes :

- Communication sur la démarche
- Recueil d'informations
- Groupes de travail ou entretiens collectifs
- Restitutions des résultats du diagnostic et du plan d'action

LE DIAGNOSTIC

L'élaboration du diagnostic résulte de la combinaison d'informations quantitatives et qualitatives permettant d'analyser les pratiques, les situations de travail réel et d'identifier les facteurs de risques et de protection.

- Bilan social (turn-over, absences pour raison de santé, démographie, heures supplémentaires, complémentaires, formation…). Attention à ne pas trop mettre d'indicateurs, retenir ceux qui sont utiles et pertinents (attention à l'anonymat).
- Analyse AT/MP
- Analyse des avis du médecin du travail notamment les restrictions d'aptitude
- Charte/ projet associatif/ projet de service/ projet individualisé
- Compte rendu des CHSCT/ rapport de la médecine du travail
- Étude des évènements indésirables
- Le DUERP
- Documents d'évaluation interne et externe
- Modalité d'expression des professionnels
- Questionnaires QVT et entretiens semi directifs afin d'approfondir la connaissance des situations de travail réelles
- Notes de services sur les règles communes applicables à l'ensemble des salariés (objectivité et équité)
- Étude des plannings
- Mise en évidence des dispositifs de prévention à l'œuvre dans les services, "Bonnes pratiques"
- Évaluation de la qualité du dialogue social (Compte-rendu, ordres du jour, fréquence des réunions, …)
- Outils GRH mis en œuvre

LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX
(source rapport GOLLAC)

Ces facteurs sont souvent absents des plans de prévention contrairement aux risques considérés comme "plus évidents" à travailler tels le risque incendie, électrique, routier ou encore le risque lié à l'activité physique (notamment les troubles musculo-squelettiques). Les éléments ci-dessous sont à investiguer dans le cadre du diagnostic :

- **Exigences du travail**

  Le travail pose souvent un certain nombre d'exigences : travailler trop ou trop peu, travailler vite, sur des sujets complexes avec des moyens matériels plus ou moins adaptés…

  Quantité de travail, pression temporelle, complexité au travail, moyens matériel du travail, équilibre vie professionnelle/vie personnelle

- **Exigences émotionnelles**

  Le travail implique parfois de "donner de sa personne" : avec le public, avec des personnes en souffrances (collègues, clients, tiers…). Il arrive aussi que l'on soit saisi par l'émotion…

  Relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions, situations suscitant la peur

- **Autonomie**

  Le travail permet à chacun de déployer une activité. On peut parfois décider les tâches à accomplir, ou les anticiper, les ordonner. On peut exploiter pleinement ou non ses compétences, en développer de nouvelles… On peut enfin faire entendre sa voix en participant aux décisions, en remontant des informations, bref en étant représenté.

  Autonomie dans la tâche, prévisibilité du travail, compétences, participation/représentation

- **Rapports sociaux**

  On ne travaille pas seul. On peut se faire aider, se sentir entouré (collègues, managers…), considérer qu'il y ait un "pilote à bord". Notre travail peut être reconnu par une valorisation au quotidien, ou encore via un statut, une rémunération… Il arrive aussi que l'on subisse une violence, même latente. Enfin, comme dans toute entreprise, se pose la question de l'accompagnement RH et de la fluidité de la communication.

  Soutien dans le travail, pilotage de l'activité/management, reconnaissance, violences, gestion des ressources humaines, communication de l'entreprise

- **Conflits des valeurs**

  Le monde du travail s'inscrit dans un univers de valeurs. L'éthique personnelle n'est pas toujours celle que l'on retrouve au travail. Chacun peut estimer être encouragé ou au contraire freiné, empêché dans la recherche de la qualité… On peut se sentir plus ou moins intéressé par sa tâche, y voir du sens, en tirer de la fierté…

  Conflits éthiques, qualités empêchées, intérêt du travail, sens du travail, fierté d'appartenance

- **Vision de l'avenir**

  L'avenir n'est jamais sûr, qu'il s'agisse de notre sécurité d'emploi, de la stabilité de notre activité ou de tout autre changement, qu'il soit désiré ou non…

  Sécurité économique, évolution de l'activité, risque de changement

PASSER A L'ACTION : PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Acteur	Principales missions pour la prévention des risques professionnels
La Commission Nationale Paritaire Technique de Prévoyance CNPTP 66	La CNPTP met en ligne des liens vers des outils des acteurs cités ci-dessous sur son site internet : http://www.cnptp66.fr. Elle organise des journées régionales sur la prévention des risques professionnels et attribue des subventions pour les actions de prévention des associations de la mutualisation Prévoyance (cf. règlement en ligne sur le site internet). Les fonds de solidarité créés pour les régimes mutualisés (Complémentaire Santé et Prévoyance) ont vocation à financer des actions individuelles et collectives auprès des structures (problématiques de santé et/ou prévention des risques professionnels).
Les organismes assureurs de protection sociale et autres	Vos organismes assureurs (prévoyance, complémentaire santé ou encore véhicules et locaux) peuvent vous proposer des prestations payantes ou gratuites pour la prévention. Les organismes assureurs des régimes mutualisés disposent à ce titre de prestations d'action sociale (différentes des fonds de solidarité évoqués ci-dessus) dédiées à la prévention des risques ou de certaines affections. Certains organismes assureurs automobiles proposent à titre d'exemple des stages de conduite ou de sensibilisation au risque routier. Ils produisent également des données ou des outils dédiés à la prévention du risque assuré.
OETH	L'association OETH finance pour les entreprises relevant de l'accord des mesures et actions dédiées au public bénéficiaire. Une de ses missions est également de sensibiliser et de prévenir le handicap. OETH met également à disposition sur le site www.oeth.org de nombreuses ressources.
OPCA et Observatoire de Branche	La formation est un outil puissant de prévention (primaire, secondaire et tertiaire). A ce titre, l'OPCA peut financer des actions de formation dédiées à la prévention ou à l'acquisition de compétences pour la rendre efficiente ou encore des parcours professionnels de reconversion. L'Observatoire permet d'obtenir sur la Branche des données pour cibler ces actions et des outils pour aider les entreprises dans leurs démarches.
Autorités de tarification (ARS, Départements, PJJ,…)	Les entreprises peuvent solliciter leurs autorités de tarification (ARS par exemple avec les Contrats locaux d'amélioration des conditions de travail) pour le financement d'investissements ou d'actions pour la prévention. Il ne faut pas hésiter à les solliciter lors des négociations budgétaires en mettant en avant les bénéfices attendus de ces démarches (qualité d'accompagnement, sinistralité et impact financier)
Le service de Santé au Travail	Le médecin du travail peut être associé aux démarches. Il peut aussi être le garant de la préservation du secret médical dans certaines démarches de prévention et de maintien dans l'emploi. Il convient de bien étudier le projet du SST et son rapport annuel pour connaître sa composition et les examens et mesures complémentaires que les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire peuvent mettre en œuvre. Les Intervenants en Prévention des Risques Professionnels présents peuvent également être sollicités (ergonomes, psychologues,…). Certaines prestations sont parfois payantes.
Le réseau ANACT et ARACT	Il assure trois missions principales : agir pour une prise en compte systématique des conditions de travail dans le traitement des questions sociales en partenariat avec les acteurs de l'entreprise ; développer et proposer des méthodes et outils éprouvés, à partir de retours d'expérience de projets pilotes en entreprise ; équiper tous ceux qui accompagnent, forment et informent dans les domaines de la prévention des risques professionnels, de l'organisation du travail et du dialogue social ; conduire une activité de veille et d'étude sur les enjeux et les risques liés aux conditions de travail. Dans ce cadre, le réseau peut proposer des groupes de travail régionaux, des actions en entreprise pouvant parfois donner lieu à facturation ou encore des financements. https://www.anact.fr/
CNAMTS et CARSAT	La Direction des risques professionnels de la CNAMTS assure trois missions que sont la prévention des risques, l'indemnisation des victimes et la tarification des entreprises AT/MP. http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/ Au niveau régional les CARSAT conseillent des entreprises dans leur démarche de prévention par des interventions directes sur les lieux de travail. Elles agissent aussi par des actions collectives auprès des branches professionnelles, la conception de dispositifs d'évaluation et de prévention, une offre de formation, la diffusion des bonnes pratiques et des incitations financières.
INRS	Organisme généraliste en santé et sécurité au travail, l'INRS intervient en lien avec les autres acteurs institutionnels de la prévention des risques professionnels. Il propose des outils et des services aux entreprises et aux 18 millions de salariés relevant du régime général de la Sécurité sociale. Le Site http://www.inrs.fr/ est une mine d'informations et d'outils pour la prévention. Il est à noter que certains de ces outils ont été spécifiquement adaptés au secteur.

GLOSSAIRE DES ACRONYMES

ANACT/ARACT	Agence Nationale / Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CE	Comité d'Entreprise
CGSS	Caisse Générale de Sécurité Sociale
CHSCT	Comité Hygiène et Sécurité au Travail
CRAMIF	Caisse Régionale d'Assurance Maladie Ile de France
DP	Délégués du Personnel
DS	Délégué Syndical
DUERP	Le Document Unique d'Évaluation desRisques Professionnels
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention
IPRP	Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
IRP	Instances Représentatives du Personnel
QVT	Qualité de Vie au Travail
RPS	Risques Psycho Sociaux
TMS	Troubles musculo-squelettiques

CNPTP

Commission Nationale Paritaire Technique de Prévoyance

Convention collective nationale de travail du 15 mars 1966

UNE VISION PARITAIRE DE VOTRE PRÉVOYANCE

Conception et réalisation Paris Brest Conseil