

ACTES DE LA RÉUNION-DÉBAT

MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

UN GUIDE POUR AGIR ENSEMBLE



LES PROFESSIONNELS DE LA PROPRETÉ
ET LES ACTEURS DE PRÉVENTION RÉGIONAUX
S'UNISSENT POUR PRÉVENIR
LES RISQUES DU MÉTIER

11 décembre 2012 à la CRAMIF



Sommaire

Ouverture

5

Denise DERDEK

Responsable du service santé et sécurité au travail à la DIRECCTE IDF

François BLANCHARD

Responsable de la Direction régionale des risques professionnels à la CRAMIF

Introduction : Les métiers de la propreté et leurs spécificités

7

Philippe JOUANNY

Président de la Fédération des Entreprises de Propreté, FEP IDF

Quelques éléments de contexte

9

DES MÉTIERS, DES RISQUES :

Docteur Dominique BEAUMONT, *Conseillère Médicale à la CRAMIF*

LE PARTENARIAT QUI S'EST CONSTRUIT POUR AGIR EN PRÉVENTION :

Docteur Jean-Michel M STERDYNIAK, *Médecin du travail à l'AMET, Président de la METRANEP*

LE GUIDE DE PRÉVENTION :

Sophie SAVEREUX, *ARACT IDF*

Table ronde 1 :

Focus sur les TMS. Comment agir sur un risque majeur ?

11

Cécile COSTES-STOCKER, *Ergonome et contrôleur de sécurité à la CRAMIF*

Jacques GUITTON, *Directeur administratif et financier de Guilbert Propreté*

Stéphanie MONNIN, *Déléguée régionale du FARE pour l'Île-de-France*

Véronique POETE, *ergonome et directrice du cabinet Alternatives ergonomiques*

Table ronde 2 :

Le guide, des fiches pratiques pour des risques multiples

17

Edouard RAKOTONARIVO, *Ingénieur de Prévention DIRECCTE*

Christian CAIL, *Conseiller Prévention CMIE*

Dr Jean Michel STEDYNIAK, *Médecin du travail AMET, Président de la METRANEP*

Souleymane SOUMAROU, *Membre CGT du Collège Salarié du CTR6 de la CRAMIF*

Philippe DESSALLE, *Directeur des affaires financières REFLET 2000*

Aides financières CRAMIF, des leviers d'action

25

Dominique SCHAEFFNER

Ingénieur Conseil à la CRAMIF

Perspectives

27

Docteur Dominique BEAUMONT

Conseillère Médicale à la CRAMIF



Ouverture

Denise DERDEK

Responsable du service santé et sécurité au travail à la DIRECCTE IDF

François BLANCHARD

Responsable de la Direction régionale des risques professionnels à la CRAMIF

Animateur :

Hervé SAGEOT, Ingénieur Conseil à la CRAMIF

Bonjour à tous.

Nous allons évoquer aujourd'hui les métiers de la propreté, les spécificités de ce secteur, les risques professionnels auxquels les salariés sont confrontés ainsi que la démarche partenariale qui a été conduite, dans le cadre de laquelle les professionnels de la propreté et les préventeurs régionaux se sont associés pour construire ensemble la santé au travail de demain.

Pour lancer cette manifestation, j'ai le plaisir de demander à Madame Denise DERDEK et à Monsieur François BLANCHARD de venir me rejoindre.

Denise DERDEK, DIRECCTE IDF

Bonjour à tous.

Je suis ravie, au nom de la DIRECCTE, d'être partie prenante de l'organisation de ce débat.

Nous avons identifié le secteur de la propreté comme prioritaire dans le cadre des deux plans successifs régionaux Santé Travail : le PRST1 et le PRST2, ce dernier couvrant la période 2011-2014.

Ce Plan Régional Santé Travail constitue une déclinaison régionale du plan national. Il permet de croiser des risques identifiés et des secteurs d'activité.

Le secteur de la propreté a été retenu comme prioritaire au niveau du plan régional pour plusieurs raisons :

- ce secteur présente des spécificités qui entravent l'application de la législation : un tissu d'entreprises qui recouvre à la fois des TPE, des PME et des grandes entreprises, une articulation des niveaux de décisions difficile entre le siège social de l'entreprise et l'agence de la même entreprise régionale ou départementale, une organisation particulière de l'activité du secteur,
- les risques professionnels sont nombreux et relativement variés d'une entreprise à une autre,
- ce secteur présente des spécificités en termes d'horaires de travail (le travail y débute très tôt et s'y finit très tard, avec des amplitudes fortes),
- les conditions de travail peuvent mettre en évidence un travail précaire, notamment avec des temps partiels non choisis,
- dans certains cas, on constate des pratiques de travail illégal.

Dans le cadre du PRST2, notre objectif consiste à faciliter l'identification des risques professionnels dans ce secteur d'activité et la mise en œuvre de mesures de prévention. Dans cette optique, le document présenté ce matin représente un premier pas important.

Si ce secteur d'activité est prioritaire dans le cadre du travail avec les partenaires ici présents, il fait également l'objet d'actions spécifiques de nos services, en particulier au sein de l'Inspection du Travail.

En 2010 a ainsi été menée une campagne de contrôle national par l'Inspection du Travail sur le risque chimique dans ce secteur, qui a mis en évidence plusieurs aspects :

- l'exposition des salariés aux risques chimiques est variée et s'accompagne d'une faible connaissance et d'une faible identification des risques,
- les conditions dans lesquelles s'effectuent le mélange et la dilution des produits posent question,
- les conditions d'hygiène ne sont pas toujours conformes,
- les plans de prévention entre l'entreprise de propreté et son client ne sont pas toujours réalisés.

Dans le prolongement de cette campagne, l'Inspection du Travail se montre particulièrement vigilante à l'égard de ce secteur d'activité, notamment pour tenter de mieux articuler les décisions qui sont prises au siège social de l'entreprise de propreté et l'amélioration des conditions de travail des salariés sur les sites.

J'espère que cette journée sera profitable et intéressante pour l'ensemble des partenaires présents.

François BLANCHARD, CRAMIF

Merci Madame DERDEK. Je tiens à souligner combien nous sommes heureux de vous accueillir aussi nombreux.

Cette manifestation a pour premier objet de faire connaître le guide de prévention des risques ciblés sur le secteur de la propreté, qui a été retenu comme prioritaire par nos partenaires sociaux.

Nous profiterons également de votre présence pour présenter les aides financières de la CRAMIF destinées aux entreprises afin de les inciter à s'engager dans les changements annoncés.

Ce guide est le fruit d'un partenariat exemplaire, puisque cinq services de Santé au Travail, les acteurs institutionnels et des représentants de la profession ont uni leurs efforts pour sa rédaction, sa réalisation et sa diffusion.

Le secteur de la propreté est paradoxalement un secteur traditionnel mais neuf et en croissance, où peu d'expériences de travail en commun entre les préventeurs, les professionnels et les donneurs d'ordre avaient vu le jour jusque-là. Ce secteur présente des contraintes et des risques professionnels importants, mais encore mal connus et insuffisamment pris en compte.

Deux tables rondes viendront illustrer les thématiques portées par le guide :

- la première sera centrée sur les Troubles Musculo Squelettiques (TMS),
- la seconde montrera comment les démarches proposées dans le guide permettent de traiter aussi les autres risques du métier.

Les différents partenaires qui ont construit cette action et ce guide viendront présenter leur point de vue.

Cette manifestation sera également l'occasion de vous présenter la nouvelle Convention Nationale d'Objectifs spécifique à votre secteur d'activité. Celle-ci permet la signature de contrats de prévention entre les entreprises de la propreté de moins de 200 salariés et la CRAMIF.

J'espère que cette réunion donnera aux entreprises l'envie d'utiliser ce guide sur le terrain et aux relais de prévention l'envie d'accompagner les entreprises sur ce chemin.

De notre côté, nous sommes en train de préparer notre prochain Contrat Pluriannuel de Gestion pour la période 2014-2017. Nous continuerons à inscrire le secteur de la Propreté dans les priorités du Plan d'action du Service Prévention de la CRAMIF.

Je vous souhaite une très bonne matinée d'échanges.

Hervé SAGEOT

Merci pour ces allocutions. Nous sommes réunis pour évoquer la prévention des risques professionnels. Avant d'aborder les risques, il nous a semblé indispensable de rappeler la nature de votre secteur d'activité, ses acteurs et ses spécificités.

Philippe JOUANNY va donc dresser le portrait de la profession.



Introduction

LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ ET LEURS SPÉCIFICITÉS

Philippe JOUANNY,

Président de la Fédération des Entreprises de Propreté, FEP IDF

Bonjour à tous. La FEP Ile-de-France a eu le plaisir de contribuer à l'élaboration du guide de prévention des risques dans les métiers de la propreté, avec les acteurs de la prévention.

Je vais revenir sur le groupe de travail multidisciplinaire, qui a su mettre en commun ses connaissances et ses expertises pour amplifier la dynamique de prévention engagée dans la branche de la propreté.

Cette dynamique a d'ailleurs été concrétisée récemment à travers la réécriture d'une convention collective qui a été signée par l'intégralité des partenaires sociaux et la FEP et qui comprend notamment un avenant sur la prévention des risques.

Alors que la durée de la carrière professionnelle s'allonge, la santé et la prévention des risques deviennent plus primordiales encore pour la performance des entreprises et le bien-être des salariés.

Diminuer ces risques, préserver la santé des salariés, éviter les inaptitudes, ce sont les enjeux que nous portons à la FEP. La FEP Ile-de-France représente 6000 entreprises de propreté, 150 000 salariés et environ un tiers du marché et des effectifs nationaux.

Nous présentons la particularité de compter environ 70 % de femmes dans nos entreprises et de nombreux salariés à temps partiel. Souvent, ces salariés sont multi-employeurs.

La notion de temps partiel est parfois caricaturale et représente souvent une contrainte pour l'entreprise. Le cahier des charges de nos donneurs d'ordre nous impose de travailler en dehors des horaires traditionnels. Nombre de nos partenaires sociaux et de nos salariés ont fait le choix d'organiser leur vie à travers des temps partiels choisis. Ainsi, 40 % de nos salariés ont fait le choix délibéré de travailler à temps partiel pour des raisons personnelles.

80 % de nos salariés travaillent en CDI. Notre secteur intègre des jeunes et des moins jeunes. Plus de 60 % des salariés n'ont pas de diplômes. Aussi investissons-nous dans la formation. Plus de 5000 jeunes sont ainsi formés chaque année, que ce soit dans l'apprentissage ou dans les lycées professionnels. En formation continue, 75 000 salariés sont formés en moyenne chaque année, avec une priorité pour les formations contre l'illettrisme et en faveur des Certificats de Qualification Professionnelle.

La FEP s'est par ailleurs engagée depuis 2008 dans une démarche de développement durable. Environ 350 entreprises ont suivi une formation complète sur un cycle d'environ un an. En outre, 51 actions de développement durables ont été engagées par la profession. Nous venons d'être récompensés pour cet engagement par le premier prix Management et initiatives pour le développement durable décerné par le Ministère de l'Écologie et du Développement durable.

Pour répondre aux enjeux des risques professionnels, notamment des TMS, nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement des entreprises. Il s'agit d'une des priorités que nous nous sommes

fixées avec les partenaires sociaux. Nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement qui vous sera présenté dans la première table ronde.

Nous sommes certes une profession neuve, qui présente ses contraintes. Lors d'une table ronde qui a eu lieu mi-novembre à Caen avec Madame la Ministre Najat Vallaud-Belkacem, nous avons proposé l'organisation du travail en continu ou en journée, afin de pouvoir offrir à nos salariés des plages horaires de travail plus importantes, sans discontinuité de travail. Le Ministère a validé cette proposition. Nous allons à présent travailler avec nos partenaires pour la mettre en œuvre.

Je vous souhaite une très bonne journée.

Hervé SAGEOT

Merci d'avoir su faire valoir le dynamisme de votre fédération.

Je vais à présent convier trois intervenants : le Docteur BEAUMONT, conseillère médicale à la CRAMIF, le Docteur STERDYNIAK, Médecin du travail à l'AMET et Président de la METRANEP (société savante de médecins du travail), et Sophie SAVEREUX, Directrice de l'ARACT IDF.

Le Docteur BEAUMONT évoquera les risques professionnels du secteur de la propreté. Vous verrez que les spécificités du métier induisent des risques professionnels particuliers, graves et importants. C'est la raison pour laquelle les acteurs régionaux de prévention et les représentants de la profession sont entrés en contact pour construire ensemble une action coordonnée en partenariat au niveau de la région.

Par la suite, le Docteur STERDYNIAK nous présentera la manière dont ce partenariat s'est bâti.

Dans un troisième temps, Madame SAVEREUX présentera plus en détail le contenu du guide de prévention sur la propreté : « Repérer, évaluer et prévenir les risques professionnels dans les métiers de la propreté ».



Quelques éléments de contexte

DES MÉTIERS, DES RISQUES

Docteur Dominique BEAUMONT, *Conseillère Médicale à la CRAMIF*

Face à ces caractéristiques de métier que vient de nous exposer Philippe JOUANNY, ce sont les risques professionnels de la profession dont je vais dresser les grandes lignes.

En tant que préventeurs, nous avons été alertés par des signaux qui nous ont incités à agir. Ces signaux provenaient de sources diverses : des données sur les Maladies Professionnelles, des alertes des consultations hospitalières de pathologies professionnelles et des alertes de médecins du travail.

Deux problèmes de santé principaux étaient concernés : les TMS et les allergies. Des facteurs de risques liés aux organisations ont également été mis en avant par les professionnels.

Dans les métiers de la propreté, 95 % des Maladies Professionnelles sont des TMS. Les TMS sont des pathologies d'hyper-sollicitation de l'appareil locomoteur. De nombreux salariés touchés sont issus des entreprises de propreté. Nous observons une forte augmentation de ces pathologies depuis plusieurs années, même si cette augmentation n'apparaît pas sur les chiffres de 2011 en Ile-de-France pour la profession.

Le tableau 57 regroupe la grande majorité des TMS indemnisés comme Maladies Professionnelles. Il concerne des pathologies de l'épaule, du coude, du poignet et du genou. De plus, un accident du travail sur cinq provoque une lombalgie et rentre dans la même problématique.

Les TMS déclarés et reconnus en Maladie Professionnelle génèrent des arrêts longs et invalidants. Les répercussions sont fortes pour les salariés atteints (arrêts, inaptitudes, désinsertion) comme pour l'ensemble de l'entreprise (absentéisme, turnover, désorganisation des chantiers).

En ce qui concerne les allergies, les tableaux 65 et 66 de Maladies Professionnelles prennent en charge les allergies : allergie respiratoire, asthme et rhinite (tableau 65), allergies de la peau (tableau 66). Les métiers de la propreté se situent au deuxième rang des métiers les plus touchés par les asthmes, après les boulangers, et au deuxième rang des métiers les plus touchés par les allergies de la peau, après les coiffeurs.

D'autres données issues de sources de plus en plus nombreuses de santé environnementale comme de santé au travail, montrent le lien entre allergies et produits de nettoyage, ainsi qu'entre allergies et métiers de la propreté.

Les facteurs de risques liés aux organisations donnent également lieu à des problèmes de santé, dans un secteur très concurrentiel et dans un contexte marqué par un déficit de reconnaissance de ces métiers et de leurs contraintes.

La population de ces métiers est par ailleurs très concernée par les problèmes de vieillissement et d'usure professionnelle : 30 % de ces salariés ont plus de 50 ans et 10 % moins de 30 ans, selon la profession.

C'est cet ensemble d'alertes qui nous a incité à travailler ensemble.

LE PARTENARIAT QUI S'EST CONSTRUIT POUR AGIR EN PRÉVENTION

Docteur Jean-Michel STERDYNIAK,

Médecin du travail à l'AMET, Président de la METRANEP

Je suis très heureux d'être accueilli dans cette réunion. Je précise que la METRANEP a été l'un des initiateurs de l'action et du guide.

Mis à part sur des points particuliers, les études médicales sont malheureusement très rares sur les métiers de la propreté. Nous avons donc voulu former des groupes de travail pour travailler sur ces métiers, ce qui nous a conduit à la mobilisation concertée des acteurs régionaux concernés. Les services de santé au travail, les acteurs institutionnels et les représentants de la profession.

L'objectif de ces différents groupes était de compiler, élaborer et diffuser les connaissances sur les métiers, ainsi que de développer des actions de terrain en lien avec les entreprises.

Des actions ont ainsi été menées sur les femmes de chambre dans les hôtels et sur la mise en propreté en milieu de soins ou en maison de retraite.

Le guide est destiné à la hiérarchie de proximité. S'y sont joints d'autres acteurs, notamment les professionnels (FEP, FARE, etc.), qui ont enrichi notre expérience en nous apportant le langage du métier et des connaissances plus précises et actualisées.

Le partenariat sur lequel repose ce guide est innovant et précurseur. Il est aujourd'hui considéré comme une action prioritaire aussi bien par la CRAMIF que par la DIRECCTE IDF. Il est aujourd'hui cité par le Ministère du Travail comme un exemple des futurs CPOM qui seront mis en place avec tous les acteurs de la prévention.

Je laisse la parole à Sophie SAVEREUX, qui va présenter le guide plus concrètement.

LE GUIDE DE PRÉVENTION

Sophie SAVEREUX, Directrice ARACT Ile-de-France

L'ARACT, a participé activement à ce partenariat. Ce guide a été conçu pour l'ensemble des personnes qui ont en charge la prévention, la santé au travail et l'amélioration des conditions de travail :

- l'encadrement de l'entreprise,
- les préventeurs,
- les élus du personnel (CHSCT),
- les services de santé et les organismes de prévention externes à l'entreprise, les donneurs d'ordre.

Cet outil constitue un bon support pour faire valoir les actions à mettre en œuvre dans la profession.

Pour ce sujet technique et complexe, nous avons essayé de développer un message accessible.

Quatre fiches présentent les principaux risques, en particulier les TMS, mais également les risques chimiques et psychosociaux. Une fiche spécifique concerne les risques dans le secteur des soins. Celles-ci permettent d'identifier les dangers, aident à évaluer les risques et proposent des recommandations d'actions.

Quatre autres fiches transverses présentent des informations et des démarches sur le suivi médical, le maintien dans l'emploi, la prévention de la désinsertion, les acteurs de la prévention et l'analyse des risques.

Ce document constitue pour nous un point de départ. Nous souhaitons à présent le diffuser auprès des opérationnels. Les connaissances présentes dans ce guide. N'hésitez pas à le faire connaître.

Nous allons à présent vous proposer un module d'information pour mettre en lumière ce guide.

Une vidéo de présentation du guide est diffusée.

Hervé SAGEOT

Ces premières minutes ont permis de planter le décor. Nous allons à présent parler concrètement des risques professionnels et de leur prévention. Les TMS représentent le risque majeur pour les entreprises de propreté.

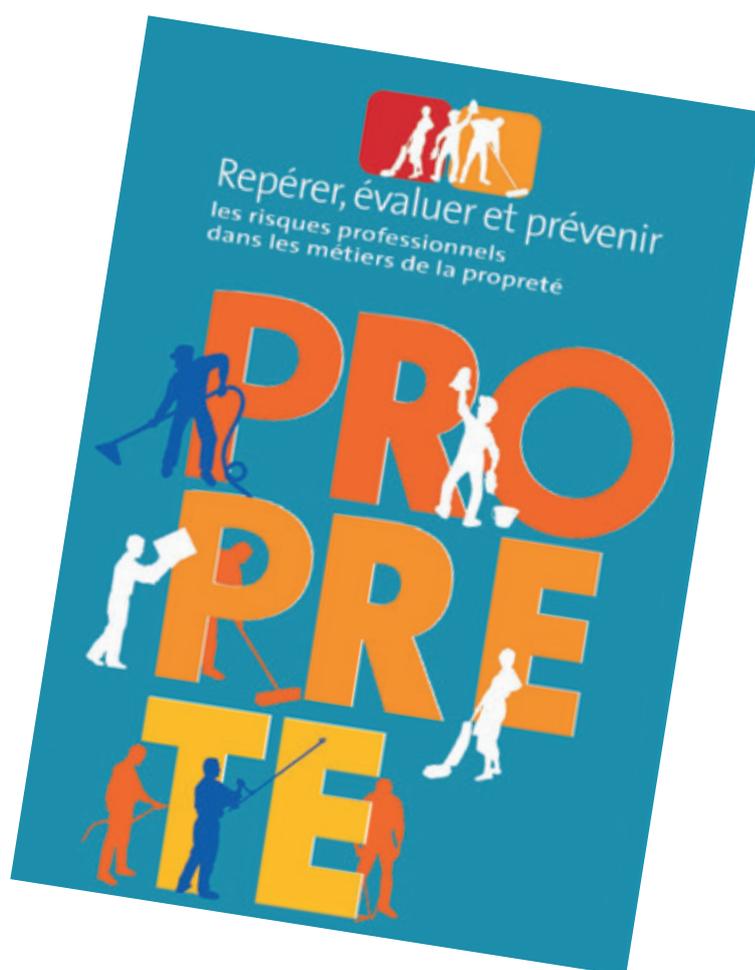




Table ronde 1

FOCUS SUR LES TMS. COMMENT AGIR SUR UN RISQUE MAJEUR ?

Participaient à cette table ronde :

Cécile COSTES-STOCKER

Ergonome et contrôleur de sécurité à la CRAMIF

Jacques GUITTON

Directeur administratif et financier de Guilbert Propreté

Stéphanie MONNIN

Déléguée régionale du FARE pour l'Ile-de-France

Véronique POETE

Ergonome et directrice du cabinet Alternatives ergonomiques

Hervé SAGEOT

Pour aller plus avant dans la connaissance de ces risques et de leur prévention, nous allons lancer la première table ronde.

Je vais demander aux différents intervenants de prendre place à la tribune. Ce sont leurs témoignages croisés qui permettront d'éclairer finement la problématique des TMS.

Cécile COSTES-STOCKER, CRAMIF

Nous allons évoquer la fiche 2 du guide Propreté, intitulée : « Les risques de troubles musculo-squelettiques (TMS) » car, comme déjà souligné, le personnel Propreté est particulièrement concerné par cette problématique.

Il est aujourd'hui reconnu que le travail joue un rôle déterminant dans le développement des TMS. Ces troubles résultent de la combinaison de plusieurs facteurs de risques, en particulier : biomécaniques et psychosociaux. En d'autres termes, ils sont étroitement liés à l'organisation et à l'environnement de travail.

En plus d'être complexes, les TMS peuvent être coûteux pour le salarié touché (ils peuvent impacter sa vie sociale, familiale et professionnelle) et pour l'entreprise (du point de vue financier et organisationnel). De ce fait, il est impératif d'agir.

Face à cette nécessité, la fiche TMS a été conçue pour sensibiliser les entreprises à cette problématique, les inciter à mettre en œuvre une démarche de prévention et les guider dans ce processus d'amélioration. Concrètement, la fiche est structurée en deux grandes parties :

- identifier les dangers et évaluer les risques ;
- rechercher des pistes de prévention et élaborer un plan d'action.

Pour commencer, la fiche TMS vise à ce que l'entreprise se pose les « bonnes questions » et engage une démarche de prévention. Dans ce cadre, la première question posée : « Votre entreprise est-elle concernée par le risque de TMS ? ».

À ce niveau, différentes questions sont formulées au sein de la fiche, dans la perspective que chacun s'interroge sur l'état de « santé » de son personnel et de son entreprise : « À quelles situations de travail sont associés les accidents du travail et les maladies professionnelles, enregistrés pour problèmes de dos ou d'articulations ? », « Votre effectif compte-t-il des salariés avec restrictions médicales au port de charges ? », « Vos salariés se plaignent-ils de douleurs ? », « Quel est le niveau de satisfaction de vos clients ? »...

Pour répondre à ces questions, il est conseillé de procéder à des échanges avec les salariés, le médecin du travail... ainsi qu'à des analyses de données chiffrées (turn-over, absentéisme, etc.).

Au-delà des questionnements relatifs aux effets des TMS éventuellement apparus, d'autres interrogations apparaissent par ailleurs dans la fiche, afin d'interroger l'entreprise sur les causes possibles de ces TMS. Autrement dit, pour faire avancer la démarche de prévention, l'idée visée est d'amener l'entreprise à déterminer si son personnel est exposé ou non aux facteurs de risques afférents : « Dans quelles situations, vos salariés sont-ils amenés à travailler en position fléchie, à exercer des efforts de poussée/de traction, etc. ? », « Connaissez-vous les causes (outils, espaces, organisation...) des difficultés rencontrées par votre personnel ? »...

Là aussi, pour répondre à ces questions, il est conseillé d'échanger, d'analyser les indicateurs mais aussi d'aller sur le terrain afin de comprendre le travail des salariés et d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées dans leur activité.

Dans sa deuxième partie, la fiche propose de rechercher des pistes de prévention et d'élaborer un plan d'action. À ce niveau, une nouvelle question : « Avez-vous pensé à agir sur l'organisation ? Les espaces de travail, les outils, matériels et produits utilisés ? ».

Plus précisément, différents volets de l'organisation du travail sont abordés ici : les horaires, la gestion des déplacements professionnels entre deux clients, la reconnaissance du travail réalisé, etc. Ainsi, en matière de gestion du travail, l'une des mesures d'amélioration à envisager peut reposer sur la mise en œuvre d'une alternance régulière entre des chantiers difficiles (aux contraintes fortes) et des chantiers plus faciles. En termes d'espaces de travail, l'action peut porter sur l'environnement physique, la gestion des locaux et du mobilier à disposition du personnel, etc. La troisième thématique proposée concerne les outils, les matériels et les produits utilisés. À ce niveau, par exemple, une pompe ou centrale de dilution peut être installée afin d'éviter la manipulation régulière de lourds bidons de produits d'entretien.

Au-delà de cette méthode proposée par la fiche TMS, un focus est également réalisé sur le dispositif de formation-action porté par la branche Propreté et dont l'objectif est de prévenir les TMS dans les entreprises.

Hervé SAGEOT

Merci pour cette présentation très concrète. Nous remercions Monsieur Jacques Guitton de venir nous faire profiter de son expérience. Son entreprise a mis en place un programme d'action de prévention des TMS.

Jacques GUITTON, Guilbert Propreté

Bonjour à toutes et à tous. Je viens témoigner de l'action de prévention qui a été engagée dans notre entreprise à la suite de différents signaux d'alerte, notamment dans le cadre du CHSCT.

Lors de l'analyse trimestrielle, nous nous rendions compte que notre entreprise présentait six à huit cas de TMS sur un effectif de 2000 personnes environ. Au départ, ce chiffre ne nous a pas réellement sensibilisés.

L'intervenant de la CRAMIF a cependant insisté afin que nous prenions la mesure du besoin de développer la santé au travail au sein de notre entreprise. Cette démarche passait, d'une part, par

la prévention et la modification de certains postes de travail et d'autre part, par l'évolution et la modification des conditions de travail.

Nous avons sensibilisé plusieurs secteurs : la voirie, un agent de propreté intervenant dans des logements sociaux, le département des laveurs de vitres et la propreté des bureaux.

Après avoir effectué des études sur le terrain et avec les interlocuteurs, nous en avons conclu que nous devons aménager les postes de travail. Des discussions très enrichissantes avec les élus nous ont permis de réaliser des modifications relativement simples et d'obtenir de réels résultats.

Le nombre de TMS s'est dans un premier temps stabilisé, pour s'infléchir légèrement dans les dernières statistiques.

Au même moment, j'ai participé à une table ronde dans laquelle étaient représentées des entreprises qui ont testé les actions menées au sein de notre profession avec les différents opérateurs de branches.

Par ailleurs, la Médecine du Travail pouvait suivre l'évolution des améliorations secteur par secteur et site par site.

C'est dans le cadre du CHSCT que nous contrôlons le mieux le travail accompli et celui qui reste à effectuer. Nous restons très à l'écoute de l'ensemble de nos opérateurs de branches, qui continuent à mettre en œuvre des dispositifs simples pour les entreprises, en particulier le CTIP, qui sera impacté dans les mois à venir.

Hervé SAGEOT

Merci pour ce témoignage, qui montre l'ancrage de la prévention dans les entreprises. Madame MONNIN, c'est maintenant à votre tour d'intervenir pour nous montrer l'implication de la branche professionnelle dans la prévention des TMS.

Stéphanie MONNIN, FARE Ile-de-France

Notre président Philippe JOUANNY a présenté le FARE comme le fonds patronal des entreprises de propreté. Notre structure est effectivement financée par l'ensemble de ces entreprises. Dans le cadre de ma mission de déléguée régionale, j'agis à l'échelle de l'Ile-de-France pour mettre en œuvre les grands projets de la branche professionnelle.

L'une de mes missions consiste à renforcer les partenariats avec les acteurs institutionnels dans les régions, pour une meilleure prise en compte des besoins des entreprises et la mutualisation des moyens. C'est dans ce cadre que nous travaillons avec la région, l'Éducation nationale, la CRAMIF, la DIRECCTE et les autres acteurs institutionnels.

Un deuxième champ d'intervention porte sur l'information, la valorisation et l'orientation métiers. Nous mettons en place des partenariats pour favoriser l'information sur le secteur.

Un troisième champ concerne la mise en place de projets collectifs d'accompagnement dédiés à nos entreprises de propreté. Nous accompagnons les entreprises dans les domaines du développement durable, de la mission handicap et de la santé au travail.

Depuis 2008, la Fédération s'est engagée en faveur du développement durable. Elle a développé un programme décliné en 51 actions, qui comprend cinq grands enjeux :

- renforcer l'engagement social,
- préserver l'environnement,
- établir et renforcer les partenariats avec les parties prenantes,
- améliorer la gouvernance de l'entreprise,
- assurer un développement économique durable des entreprises.

Le programme national de prévention des TMS mené par la Fédération depuis deux ans s'inscrit dans le programme de développement durable et constitue l'une des actions prioritaires de la branche.

Cette problématique reste complexe pour les entreprises, qui éprouvent de réelles difficultés à gérer la prévention des TMS. Le guide leur permet cependant de travailler sur le sujet. Il est, de plus, complété par d'autres dispositifs.

La FEP a décidé d'instaurer une politique volontariste, en mettant en place un dispositif structuré qui impacte tous les acteurs concernés. Nous avons pris le parti de mener des actions simultanément en direction des entreprises (via la mise en place d'un dispositif d'accompagnement de Formation-Action de prévention des TMS) et des donneurs d'ordre (à travers des démarches de sensibilisation qui s'effectuent au travers de guides).

Ces guides ont été élaborés avec les architectes, des organisations de donneurs d'ordre et des partenaires institutionnels. Ils ont pour ambition de donner à ceux qui participent à la conception de bâtiments et à ceux qui achètent des prestations de nettoyage des indications précises, permettant de prendre en compte les contraintes liées aux métiers et de préserver la santé des salariés.

Les guides ont été édités en format papier à 3000 exemplaires. Tous sont téléchargeables sur le site de la Fédération. Le guide architecte a été envoyé à tous les présidents de l'Ordre régional des architectes et aux 26 écoles nationales d'architecture.

Le guide des donneurs d'ordre a été transmis aux entreprises afin qu'elles puissent elles-mêmes le relayer à leurs donneurs d'ordre. Par la suite, il est prévu d'organiser des rencontres autour de ce guide.

Quant à la démarche de prévention destinée aux entreprises, elle a été mise au point sous le pilotage du FARE. Nous avons d'abord expérimenté le dispositif en 2010. Autour de cette expérimentation, une trentaine d'entreprises ont été mobilisées, ainsi qu'une dizaine de consultants ergonomes.

Le FARE s'appuie sur un réseau de prévention, notamment l'INRS, pour labelliser, par la voie d'un processus de certification, à la fois les formateurs et les stagiaires. L'objectif de cette démarche est de mettre en place la compétence prévention au sein de l'entreprise. La formation d'un animateur prévention TMS au sein de l'entreprise vise à ce que celle-ci puisse être autonome dans la prévention de ces risques.

La recherche d'une amélioration ou de solutions ne peut se faire que si l'ensemble des parties prenantes est impliqué, en premier lieu le dirigeant. Dans ce dispositif, nous avons donc prévu une journée de formation à l'intention du dirigeant. Celui-ci devra repérer au sein de son entreprise la personne qui portera la prévention, et qui sera formée en tant qu'animateur prévention des TMS. Ce dernier bénéficiera de cinq jours et demi de formation-action.

En parallèle, la branche a mis en place un dispositif de formation CPS Propreté (Certificat Prévention Secours), composée du PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) et du SST (Sauveteurs Secouristes du Travail). Les formations CPS sont destinées aux chefs d'équipe et aux agents de service. Elles sont certifiées par l'INRS.

2013 constituera la troisième année de déploiement. Les animateurs de prévention sortent du périmètre du chantier test, et déploient leur plan d'action sur d'autres sites. La priorité n'est pas uniquement donnée au matériel. Le management de proximité est associé au plan d'action.

60 % des plans d'action menés ont eu des conséquences importantes dans l'élaboration du Document Unique.

Au niveau national, 178 entreprises ont été formées, soit 48 000 salariés. Dans notre région, 22 entreprises sont engagées dans la démarche, ce qui représente 11 000 salariés environ.

Pour la troisième année de déploiement, 70 nouvelles entreprises vont s'engager dans la démarche. 50 % des entreprises engagées dans la démarche jusqu'ici avaient suivi en amont la démarche d'accompagnement développement durable de la branche.

En Ile-de-France, la prochaine Formation-Action dédiée aux entreprises va débuter fin janvier 2013. Si vous êtes intéressés, je suis disponible pour vous en parler.

Hervé SAGEOT

Je vais laisser la parole à Madame POETE, qui va nous présenter un témoignage de première main sur cette formation puisqu'elle l'a menée à plusieurs reprises.

Véronique POETE, *ALTERNATIVES ERGONOMIQUES*

Mon objectif est de vous présenter une situation qui a été étudiée par l'Animateur de Prévention des Troubles Musculo Squelettiques et qui s'avère représentative de votre secteur d'activité.

Dans ce cas, il s'est agi d'un renouvellement de marché et, par conséquent, d'un nouveau cycle avec l'entreprise, condition favorable à ce type de démarche. Autre condition favorable l'adhésion de l'encadrement et du client.

Le dispositif de formation s'est déployé sur le terrain suivant : un nettoyage de sanitaires et de bureaux en milieu industriel, dans un environnement de type entrepôt.

Le nettoyage des sanitaires s'effectue en présence des utilisateurs, car il s'agit de chauffeurs qui viennent en permanence livrer du matériel. Les locaux, très vétustes, ne présentent pas de point d'eau. Les prestations sont hebdomadaires, avec deux équipes. Le nettoyage des douches s'effectue une fois par semaine.

Le dispositif de formation repose dans un premier temps sur des observations sur le terrain pour se rendre compte des réelles conditions d'exposition des personnes. Sur la base de cette observation, des effets sur le corps ont été identifiés : des postures penchées, des mouvements répétés des membres supérieurs, etc.

L'Animateur Prévention TMS se positionne en observateur naïf, sans posture de jugement. Il recueille les douleurs et les fatigues ressenties par les personnes, et tente d'établir un lien avec des conditions données et des types de tâches.

Dans un deuxième temps l'Animateur Prévention TMS réunit un groupe de travail, pour échanger sur l'analyse où émerge l'identification des problèmes (outils inadaptés aux différentes tâches, espaces difficiles, organisation qui augmente la difficulté, problématique de la co-activité avec les utilisateurs).

Dans un troisième temps le groupe de travail est élargi à d'autres fonctions, ici le chef d'équipe, pour travailler aux pistes d'action. À titre d'exemples les actions qui ont été élaborées : des machines ou de nouveaux outils ont notamment été mis à disposition. Un nouveau modèle de chariot a été trouvé. Un espace de stockage intermédiaire a également été identifié...

Mais aussi, des demandes de travaux de donneurs d'ordre ont été effectuées, notamment sur les points d'eau. Des modules de formation spécifiques pour ce type de prestations ont été mis en place. Les modifications des procédures ont été intégrées dans le cadre du Document Unique.

Des mesures ont parfois été testées puis abandonnées. Ce processus de recherche des pistes d'action nécessite des va-et-vient autour de la configuration de travail identifiée, afin de retenir la meilleure solution possible.

Le dispositif Formation-Action, qui est mis en œuvre pour les animateurs prévention TMS, consiste donc à la fois en un apport de connaissances, en des observations sur le terrain, en des analyses, en l'élaboration de pistes d'action et en des développements possibles au niveau de l'entreprise.



ÉCHANGES AVEC LA SALLE

Hervé SAGEOT

Les quatre intervenants vous ont fait part de leurs connaissances sur les TMS. Il nous reste du temps pour que vous puissiez apporter des témoignages et des points de vue.

Maurice DEMYUNCK, *Union Régionale IDF CGT*

Nous voyons l'étendue du chantier qui s'offre à nous. Les conditions de travail des salariés de la propreté ne sont pas une « mince affaire ». Ce n'est donc pas un hasard si cette thématique a été retenue à plusieurs reprises dans les plans nationaux et régionaux de santé. L'effort de tous est nécessaire pour avancer.

Il convient en effet d'aller plus loin. Je note une certaine discrétion quant au rôle et à la place des représentants des organisations syndicales, notamment les CHSCT. Vous pouvez mettre en place de nombreuses actions : élaborer des guides, des statistiques, etc. Il n'en demeure pas moins que ce sont les salariés qu'il convient d'interroger, parce que ceux-ci sont les plus concernés par les conditions de travail.

Dans ce cadre, l'organisation du travail représente la donnée la plus importante. Nous remarquons que les médecins du travail sont les principaux concernés, eu égard aux constats qu'ils sont amenés à faire. Dans le cadre de la réforme de la médecine du travail, ils ont en effet le devoir et l'obligation d'informer l'employeur des conditions où la sécurité des salariés serait mise en cause.

Nous nous trouvons ici dans une situation particulière : les salariés travaillent dans des locaux qui ne sont pas ceux de leur employeur. Cette situation interroge les relations avec les donneurs d'ordre et leurs CHSCT.

Nous avons travaillé dans le secteur de la Défense. Nous avons élaboré un petit fascicule de témoignages sur l'ensemble des difficultés et des atteintes à la santé des salariés de la Défense. Nous allons également nous rapprocher des médecins du travail pour poursuivre ensemble l'amélioration de ces situations.

Hervé SAGEOT

Merci pour ce point de vue. Les interactions entre donneurs d'ordre et entreprises de propreté seront spécifiquement évoquées par un intervenant à l'occasion de la deuxième table ronde. La prévention se joue d'abord sur le terrain. Je rappellerai toutefois que les statistiques de la Sécurité sociale témoignent aussi de la souffrance au travail.

Anne ROSSET, *Responsable de la sécurité dans une entreprise de nettoyage*

Je souhaite vous interpeller sur le vieillissement de la population, qui impacte directement les TMS. Cette problématique est difficile à régler en raison de la faible qualification des salariés : les reconversions sur les postes les moins difficiles sont de fait relativement délicates.

Qui plus est, chaque passation de marché entraîne une augmentation de la charge de travail et de la productivité.

Stéphanie MONNIN, FARE Ile-de-France

Nous avons mené un travail de prévention, en mettant en place des dispositifs qui permettent d'agir avant la survenue de la situation critique.

Jean-Louis MENDEZ, Psychologue du travail

Selon moi, les TMS amènent à s'interroger sur les risques psychosociaux (RPS) tant les tensions psychiques influent directement sur les tensions musculaires. Dès lors, l'explosion actuelle des TMS n'est-elle pas liée à des RPS ?

Cécile COSTES-STOCKER, CRAMIF

Comme cela a été souligné, les TMS sont des maladies multi-factorielles. Les facteurs de risque biomécaniques sont bien souvent les premiers éléments mis en cause dans la survenue des TMS, notamment le fait de répéter les mêmes gestes, de solliciter de façon excessive les articulations, etc. Mais il est effectivement indispensable de souligner aussi l'importance des facteurs psychosociaux dans la genèse de ces pathologies.

Une salariée d'une entreprise de propreté et responsable de site

Je travaille près du terrain. Il est tout à fait utile que ces problèmes de santé soient pris en compte. Dans mon entreprise, à plusieurs reprises, nous avons tenté d'avertir notre employeur au sujet du vieillissement des salariés.

J'ai sollicité la venue d'un ergonome, qui a montré aux salariés les bonnes postures à adopter. La question du suivi doit toutefois être réglée. Il ne faut pas oublier que nos cadences de travail sont importantes. Face à de telles contraintes, nous ne pouvons toujours nous souvenir des gestes à faire.

Hervé SAGEOT

Vous travaillez effectivement dans un secteur professionnel difficile, où de nombreuses contraintes s'exercent. Je constate avec satisfaction que les acteurs régionaux et votre entreprise se saisissent du sujet. Pour porter ses fruits, la démarche initiée devra se déployer sur le long terme.

Betty VADEBOIN, Responsable nationale du programme TMS au sein de la FEP

Grâce au programme que nous avons mis en place, nous avons souhaité instaurer une compétence durable dans l'entreprise, au travers de la formation d'un intervenant Animateur Prévention TMS et des autres acteurs de l'entreprise.

Hervé SAGEOT

Je vous remercie de votre participation à cette première partie de programme.



Table ronde 2

LE GUIDE, DES FICHES PRATIQUES POUR DES RISQUES MULTIPLES

Participaient à cette table ronde :

Edouard RAKOTONARIVO

Ingénieur de Prévention DIRECCTE

Christian CAIL

Conseiller Prévention CMIE

Docteur Jean Michel STEDYNIAK

Médecin du travail à l'AMET, Président de la METRANEP

Souleymane SOUMAROU

Membre CGT du Collège Salarié du CTR6 de la CRAMIF

Philippe DESSALLE

Directeur des affaires financières REFLET 2000

Hervé SAGEOT

Si les TMS représentent le premier risque auquel il convient de s'attaquer dans cette profession, il est loin d'être le seul. La deuxième table ronde évoquera ainsi de manière plus large d'autres risques professionnels qui ont été abordés dans ce guide.

Souleymane SOUMAROU, CGT

Pour favoriser la santé au travail dans le secteur du nettoyage, il faut connaître le lieu d'intervention. Chaque lieu présente en effet des conditions de travail spécifiques, des besoins en matériel et des produits particuliers.

La sous-traitance constitue aujourd'hui une forme de travail spécifique aux métiers de la propreté. Cette externalisation d'activité vers des opérateurs spécialisés permet à l'entreprise donneuse d'ordre de mobiliser une main-d'œuvre sans qu'elle soit pour autant engagée vis-à-vis de ces salariés par un contrat de travail.

Cette forme de répartition du travail donne lieu à une relation triangulaire et à une préséance du contrat commercial sur le contrat de travail employeur et employé. Elle est génératrice d'une déstabilisation du salarié et s'accompagne d'une précarisation du statut du travail.

Les contrats commerciaux sont régulièrement remis en cause, avec pour corollaire le changement de société pour les salariés et, souvent, des mutations arbitraires et des réductions d'horaires.

À cela s'ajoutent des horaires décalés et un éloignement important des lieux de travail et des temps de transport parfois impressionnants. Dans ces conditions, l'équilibre entre travail et vie personnelle est difficile et s'avère générateur de stress.

La relation triangulaire (client, employeur, salarié) a des conséquences sur l'organisation du travail qui influe directement sur la santé au travail : réaménagement d'horaires, réduction des équipes, intensification du travail, etc.

La pression exercée par le marché sur les entreprises donneuses d'ordres les incite à retenir les tarifs les plus bas, au détriment des moyens et des conditions de travail des salariés. Au final, c'est sur les salariés que s'exercent des pressions supplémentaires liées à l'intensification du travail.

Les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés de la propreté s'accumulent : exposition aux produits chimiques et cancérigènes, risques liés au statut ou à l'organisation du travail, etc. L'accumulation des risques les expose fortement aux risques de désinsertion professionnelle.

Les salariés manquent d'informations sur les risques liés aux produits, et ne bénéficient d'aucune formation sur les produits utilisés. Le manque de fournitures et de matériels de protection, gants et masques, est devenu constant dans la profession.

Il est donc urgent de mettre en place des solutions. Il est également important de favoriser un travail de nettoyage durant la journée à des horaires normaux.

Les défis de l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels impliquent l'investissement en moyens humains et la mobilisation de tous les acteurs de la prévention (services internes de prévention, donneurs et preneurs d'ordre, médecine du travail, salariés, syndicalistes, CHSCT, etc.)

Hervé SAGEOT

Monsieur SOUMAROU, tous les points de vue peuvent s'exprimer à la CRAMIF. Le dialogue social a toute sa place dans notre salle de conférence.

Nous allons à présent accueillir Monsieur RAKOTONARIVO, qui va nous parler de la prévention du risque chimique.

Edouard RAKOTONARIVO, DIRECTE

Bonjour à toutes et à tous. Je suis ingénieur de prévention à la DIRECCTE, en charge du risque chimique.

Pourquoi parler de risque chimique dans les métiers de la propreté ?

Une première réponse a été apportée par la présentation de Dominique Beaumont. Vous avez vu la place des allergies dans les métiers de la propreté. Or qui dit allergies dit substances allergisantes. Ces substances sont évidemment présentes dans les produits d'entretien utilisés par les opérateurs.

En effet, que le procédé de nettoyage soit totalement manuel ou mécanisé, nous faisons encore appel à la chimie pour nettoyer, désinfecter et cristalliser les surfaces. Or les produits chimiques d'entretien présentent dans la majorité des cas un risque pour la santé des opérateurs : ils peuvent être corrosifs, nocifs, irritants ou allergisants.

Dans des usages très spécifiques, nous rencontrons encore des produits cancérigènes ou mutagènes. En revanche, dans le nettoyage courant, nous ne trouvons plus ce type de produit.

Je vais vous présenter les grandes lignes de la démarche adoptée face au risque chimique. Dans un premier temps, je souhaite attirer votre attention sur les produits labellisés « biologiques » ou « écologiques ». Ces produits, d'origine naturelle, peuvent en effet contenir des substances allergisantes.

Quelle est la démarche préconisée pour prendre en charge le risque chimique en entreprise ?

Il convient d'abord de repérer les produits dangereux, d'identifier les dangers liés à ces produits et d'évaluer les risques pour chaque étape de l'opération.

Cet examen minutieux doit commencer à partir du lieu de stockage. Les conditions de stockage n'exposent-elles pas les opérateurs aux émanations ou au contact ? N'existe-il pas un risque de contact entre des produits incompatibles ? Ces questions doivent être traitées très en amont, car elles impliquent également l'entreprise accueillante.

Le poste de fractionnement et de dilution du produit doit également être pris en compte. Il arrive en effet que le produit ne soit pas prêt à l'emploi et que les opérateurs du site doivent le diviser. N'existe-t-il pas là de risque de contact avec le produit dangereux ?

Pour procéder à la démarche d'évaluation et d'identification, il faut exploiter les fiches de données de sécurité qui accompagnent les produits. Celles-ci sont appelées à s'améliorer et à devenir de plus en plus concrètes.

Après l'évaluation, il convient de passer aux mesures de prévention. Pour chaque usage, il convient de choisir le produit le moins dangereux et de mettre en place de bonnes pratiques qui réduisent le risque d'exposition au niveau le plus faible possible, de fournir des moyens de protection et de former le personnel sur les dangers et les règles de prévention à respecter.

En conclusion, il faut identifier et évaluer les risques, mettre en place les mesures de prévention dans le long terme, et enfin former et informer les travailleurs.

Hervé SAGEOT

Lorsque les agents de la propreté interviennent dans un milieu particulier, ils sont exposés à des risques spécifiques. Christian CAIL, conseiller prévention CMIE, va vous en donner un exemple frappant, en s'appuyant sur la fiche du guide qui traite du nettoyage en milieux de soins.

Christian CAIL, CMIE

Mesdames, Messieurs «les acteurs de la prévention du monde de la propreté», bonjour !

Que vous soyez salariés, entrepreneurs pour une TPE, une PME ou pour un grand groupe, vos risques liés aux environnements de prestations sont divers.

Pour chaque site, des risques différents et spécifiques sont à maîtriser.

Il en va ainsi :

- des équipements collectifs ; par exemple ; en milieu scolaire,
- des locaux et des matériels de transport, (des gares, des aéroports, des bus,..),
- dans l'industrie, dans l'hôtellerie, dans la distribution, etc.,
- bureaux, locaux administratifs.

L'environnement tertiaire représente 36 à 38 % des prestations en mètres carrés de vos interventions en Ile-de-France, avec des donneurs d'ordre très spécifiques (publics, privés) et de taille très différente.

Les parties communes d'immeubles présentent d'autres spécificités (Proximité et diversité des tâches). Celles-ci sont très significatives pour les entreprises TPE et PME. Les donneurs d'ordre sont essentiellement des syndicats d'immeubles (propriétaires individuels, cabinets immobiliers, administrations territoriales,...).

Dans notre métier, nous mettons en œuvre des moyens techniques qui nécessitent des compétences, et donc des risques métiers qu'il convient de maîtriser, par exemple dans la mise en œuvre des travaux en hauteur ou dans l'optimisation des machines de nettoyage.

L'environnement de la santé (hôpitaux, cliniques, etc.) représente environ 15 % des parts de marché des entreprises (données 2011).

Interventions très spécifiques :

- avec des exigences en matière « d'obligation de résultats » au niveau de l'hygiène hospitalière,
- des environnements humains que tout le monde comprendra.

Pour nous accompagner dans ces interventions spécifiques, le guide, en particulier sa fiche 5, nous propose des éléments utiles.

Il s'agit à chaque fois de se poser les bonnes questions avec son donneur d'ordre :

«Avez-vous identifié les dangers et évalué les risques ? », avec votre client dans l'organisation de la prévention sur son site au travers du plan de prévention.

«À chaque étape, les salariés sont-ils informés des risques biologiques et chimiques et des mesures de prévention ? ».

Ceci s'effectue au travers d'une évaluation de risques, en lien avec l'entreprise utilisatrice.

Il faut informer sur le risque biologique, le risque TMS, former le personnel au risque chimique, informer des procédures de risques infectieux et assurer un soutien psychologique.

Il faut surtout écouter le terrain. Il n'y a pas de remarque anodine de la part d'un salarié. Vous devez vérifier les dires qui vous alertent : les dilutions, l'utilisation d'un produit, etc.

Dans le métier de la propreté, il est impossible de nettoyer sans recourir à des produits chimiques. Vous avez donc l'obligation d'en assurer la maîtrise de l'utilisation en sécurité :

- un guide pour vous accompagner dans la maîtrise des risques professionnels.
- dans les gestes et les moyens des « métiers » de la propreté.
- au travers de votre démarche d'évaluation des risques professionnels formalisés dans votre Document d'Évaluation des Risques Professionnels.
- dans les environnements de travail multiples des différentes prestations.
- au travers d'une analyse de risques sur l'interférence de votre prestation avec les activités de vos clients et intervenants, au travers de l'établissement du Plan de Prévention.

Il importe avant tout que l'agent de propreté ait la connaissance :

- des moyens de prévention associés aux gestes,
- des moyens utilisés pour les métiers de la propreté dans les environnements de travail,
- des différentes prestations.

Merci de votre attention.

Hervé SAGEOT

Monsieur STERDYNIAC va maintenant présenter la problématique du maintien dans l'emploi et la prévention de la désinsertion professionnelle dans le milieu de la propreté.

Docteur Jean-Michel STERDYNIAC, AMET

La question du maintien dans l'emploi est complexe. Elle est très largement développée dans la fiche numéro 7, dont je vais retracer les grandes lignes.

Dans notre jargon, il est beaucoup question de la prévention de la désinsertion professionnelle, qui renvoie au droit pour le salarié de conserver un emploi, éventuellement après avoir bénéficié d'une réadaptation fonctionnelle, que ce soit dans son ancien métier ou dans son nouveau métier.

La question du maintien dans l'emploi représente un défi majeur pour les entreprises et pour les services de santé au travail. Depuis le début du siècle, 20 000 à 40 000 salariés ont été licenciés pour raisons médicales chaque année. Cette situation dommageable conduit à de nombreuses années de chômage.

Le Code du Travail impose aux employeurs une procédure de reclassement. Les entreprises de plus de 20 salariés doivent respecter un quota de travailleurs handicapés.

Dans les métiers de la propreté, le maintien dans l'emploi présente des caractéristiques propres qui le rendent sans doute plus délicat que dans d'autres professions.

Les salariés ont souvent de faibles qualifications. Se posent également des problèmes de langue et d'illettrisme. La moyenne d'âge est également plus élevée que la moyenne nationale des salariés.

En région parisienne, par exemple, nous voyons un grand nombre de femmes portugaises qui travaillent dans les entreprises de propreté et qui ont commencé à travailler très jeunes dans des

fermes au Portugal, et qui se trouvent usées à 50 ans, sans pouvoir bénéficier de points de retraite. Elles éprouvent de grandes difficultés à se maintenir dans l'emploi.

La profession est enfin marquée par des contraintes organisationnelles propres, notamment le lien entre donneurs d'ordre et entreprise de propreté, qui fait parfois échouer le maintien dans l'emploi à cause de l'impossibilité de mettre en œuvre des préconisations.

Sur cette problématique déjà complexe se greffe l'allongement inévitable de la durée du travail. La France accuse un important retard sur l'employabilité des salariés de plus de 50 ans.

Nous avons à faire à un trio d'acteurs du maintien dans l'emploi : salariés, chefs d'entreprises et médecins du travail. À ce triangle de base s'adjoignent des acteurs internes (CHSCT et délégués du personnel) et des acteurs externes.

Il existe également un réseau externe constitué par le SAMETH, l'AGEFIPH, les CARSAT et les CPAM. La mobilisation de ces acteurs peut permettre des études ergonomiques, des aménagements de postes et des aides financières et logistiques.

Pour réaliser le maintien dans l'emploi, il convient d'anticiper. Tout repose en effet sur le signalement précoce au médecin du travail. La visite de pré-reprise est aujourd'hui institutionnalisée par la nouvelle réforme de la médecine du travail.

Toutefois, l'anticipation n'est pas seulement individuelle, mais collective. On n'insistera jamais assez sur l'importance de la prévention primaire, qui repose sur deux idées fortes :

- l'amélioration significative des conditions de travail,
- la formation tout au long de la vie.

En conclusion, j'insisterai sur l'idée qu'aujourd'hui, la santé au travail doit être intégrée dans les processus de production et dans la gestion de l'entreprise.

Hervé SAGEOT

Je donne à présent la parole à Philippe DESSALLE, Directeur Administratif, Juridique et Financier de la société Reflet 2000. Il va donner le point de vue de son entreprise sur les risques qui viennent d'être évoqués.

Philippe DESSALLE, REFLET 2000

En tant que directeur administratif, juridique et financier et membre de la FEP Ile-de-France, j'ai donc la lourde tâche de représenter le collège des employeurs.

Trois maîtres mots me viennent à l'esprit : prise de conscience, professionnalisation et innovation. Nous parvenons aujourd'hui à travailler intelligemment avec les contrôleurs et les ingénieurs de la CRAMIF. Grâce au contrôle de la DIRECCTE, nous sommes également parvenus à faire évoluer notre métier.

Je suis choqué par la caricature qui est donnée du milieu de la propreté. Je dirige une dizaine de sociétés, toutes membres de la FEP. Je suis donc parfaitement conscient du risque professionnel.

Une démarche a été développée autour du développement durable : l'ISO 26000 ou la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Cette norme nous permet d'ouvrir le débat et le dialogue social au sein des entreprises. La RSE représente entre autres, la prise de conscience du risque professionnel.

Au-delà de cette prise de conscience, je viens d'embaucher deux apprentis pour les former afin qu'ils deviennent de futurs RQSE (Responsable Qualité Sécurité Environnement), car je crois aux systèmes intégrés plus qu'aux certifications.

Certes, nous ne disposons pas toujours de locaux adaptés au stockage des produits mis à la disposition par nos clients. À cet égard, je tiens à remercier la DIRECCTE, qui a contribué à titre d'exemple à l'obtention d'un local et des armoires pour stocker mes produits.

La formation se trouve aussi au cœur de notre métier, au travers des CQP (Certificats de Qualification Professionnelle). Sauf erreur de ma part, il en existe huit à l'heure actuelle. Je ne peux donc entendre

que les employeurs, irresponsables, ne forment pas les salariés. Ceci est d'autant plus faux qu'une nouvelle convention collective vient d'être adoptée : qui prévoit des formations obligatoires, en plus de la création du passeport santé sécurité.

Le troisième maître mot est l'innovation, innovation dans la démarche mais aussi dans le regard qui est porté sur notre profession. Sur le terrain, l'intervention des agents de la CRAMIF m'a permis de former mon PDG, mes inspecteurs et l'encadrement des sociétés en les inscrivant entre autres dans la démarche de prévention des TMS proposée par la branche.

La propreté est un secteur en pleine évolution. Je suis personnellement fier d'y travailler.

Je tiens enfin à relativiser les chiffres qui ont trait aux maladies professionnelles. La plupart de nos salariés sont issus de secteurs tels que le bâtiment, où ils ont déjà été victimes de problèmes. Ils se trouvent donc déjà en souffrance lorsqu'ils arrivent dans nos sociétés. Ceci ne nous dédouane pas pour autant de notre responsabilité : nous devons savoir les intégrer et éviter une aggravation de leurs difficultés.



ÉCHANGES AVEC LA SALLE

Hervé SAGEOT

Nous venons d'assister à un exemple particulièrement frappant de dialogue social réussi. Les points de vue de Monsieur SOUMAROU et de Monsieur DESSALLE, particulièrement documentés dans les deux cas, ont pu trouver leur place dans notre manifestation.

Vous pouvez maintenant poser quelques questions à l'issue de cette deuxième table ronde.

Monsieur ZAIGOUCHE, CGT, Vice-président du collège CTR6

La question de la précarité a été mise de côté dans le débat. Il a également très peu été question des donneurs d'ordre, qui sont pour moi les principaux responsables des conditions de travail des salariés de la propreté.

Les organisations d'État en font partie, telles que la SNCF. J'ai été amené à y visiter des locaux pitoyables.

La question des donneurs d'ordre passe également par celle de la passation des marchés. Actuellement, la démarche suivie consiste à se tourner vers le moins-disant social. Dans le cadre des transferts de marchés, de nombreux salariés disparaissent, notamment les salariés handicapés.

Comment peut-on développer une traçabilité avec des contrats de trois ans et des changements réguliers de lieux de travail ?

J'insiste par ailleurs sur la nécessité que les donneurs d'ordre mettent à disposition des salariés les espaces communs (sanitaires, restaurants d'entreprise, etc.) car la plupart n'y ont toujours pas accès. Parmi les donneurs d'ordre, certains le sont d'ailleurs eux-mêmes de leurs propres sous-traitants : ONET, Derichebourg, etc.

Dans les conventions d'objectif, les 200 salariés comprennent-ils les intérimaires ou non ? Que deviennent les intérimaires lorsque leur fiche d'exposition ne leur est pas remise à chaque fin de mission ?

Philippe JOUANNY, FEP IDF

Avec les organisations syndicales, nous avons signé dernièrement le Passeport santé. Il va permettre un suivi de la fiche médicale du salarié en toute confidentialité, afin que l'intégralité de son parcours de santé soit suivie dans le cadre d'un transfert.

Il nous est très difficile, en tant qu'organisation patronale, de parler des donneurs d'ordre. Dans un marché à libre concurrence, il leur est tout à fait autorisé de développer des filiales d'intérim.

Les conventions collectives sont bien séparées. Pour les transports (trains, aéroports, etc.), nous travaillons avec la convention collective SAMERA (Syndicat des Auxiliaires de la Manutention et de l'Entretien pour le Rail et pour l'Air).

Nous travaillons avec de nombreux grands donneurs d'ordre à l'heure actuelle. De plus en plus ont la possibilité de mettre des locaux à disposition de nos salariés.

Il n'est pas facile de négocier avec les donneurs d'ordre, car nous n'avons aucun levier pour le faire. Nous y parvenons parfois par l'intermédiaire des partenaires sociaux, mais cela pose aussi un problème de contrat commercial avec l'entreprise.

Docteur Jean-Michel STERDYNIAK, AMET

Je suis assez d'accord avec le constat qui a été dressé.

Le problème des donneurs d'ordre est largement abordé dans le guide. Il n'appartient pas au Médecin du Travail de se substituer aux partenaires sociaux sur des questions qui relèvent des relations d'entreprise.

La profession doit s'organiser pour présenter un front uni face aux donneurs d'ordre.

Les intérimaires sont les parents pauvres de la Médecine du Travail. Les personnes les plus exposées aux risques professionnels sont les intérimaires ou les sous-traitants. Or malheureusement, ce sont les catégories de travailleurs les moins bien suivies.

Actuellement, une grande réflexion est menée sur cette question. Le rapport sur la traçabilité de Monsieur LEJEUNE réfléchit notamment à la manière de transmettre les informations.

Dans les services de santé au travail, un effort particulier sera mené pour que tout le monde soit formé à la reconstitution des parcours professionnels et à l'identification des risques au sein des parcours professionnels.

Hervé SAGEOT

Pour rendre la prévention possible, un coup de pouce financier n'est pas inutile. Je vais céder à la parole à Dominique SCHAEFFNER, ingénieur-conseil à la CRAMIF, qui va présenter les aides financières disponibles pour améliorer la prévention des risques et les conditions de travail dans les entreprises de propreté.



Aides financières CRAMIF, des leviers d'action

Dominique SCHAEFFNER

Ingénieur Conseil à la CRAMIF

Depuis le début de cette matinée, nous avons constaté que les risques sont bien réels dans le secteur de la propreté. Nous avons notamment parlé de TMS, de risques chimiques et de RPS. Mais, nous avons également vu que cette situation n'avait rien d'inéluctable et que des solutions existaient...

Cependant, il est vrai que la mise en œuvre de ces solutions peut nécessiter un certain effort financier de la part des entreprises. Même si à terme, cet investissement s'amortit au regard du coût important des accidents du travail et des maladies professionnelles, il paraît évident que le coût de l'investissement initial peut constituer un frein pour de nombreuses entreprises.

C'est pourquoi, la CRAMIF propose d'aider financièrement certaines entreprises désireuses de s'engager dans une démarche de prévention des risques professionnels. Cette aide financière est formalisée dans un contrat appelé « contrat de prévention ».

Ce dispositif s'adresse aux PME de moins de 200 salariés cotisant au numéro de risque 747ZC. Pour pouvoir bénéficier d'un contrat de prévention, les entreprises doivent par ailleurs avoir réalisé leur Document Unique d'évaluation des risques et être à jour de leurs cotisations sociales.

Pour les métiers de la propreté, la mise en œuvre de tels contrats est possible depuis le 28 juin 2012, date de signature de la Convention Nationale d'Objectifs entre la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés et la Fédération des Entreprises de Propreté.

Cette convention définit le cadre général dans lequel peuvent être signés les contrats de prévention. Elle fixe notamment les objectifs de prévention du secteur de la propreté, les mesures prioritaires concrètes à mettre en œuvre dans les entreprises pour atteindre ces objectifs, ainsi que les modalités de prise en charge financière des projets. Cette convention a été signée pour quatre ans et permet donc la mise en œuvre de contrats de prévention jusqu'en juin 2016.

La Convention Nationale d'Objectifs, poursuit deux objectifs principaux. Il s'agit d'une part de stabiliser, voire de diminuer les TMS dans la filière et, d'autre part, d'apporter une culture de prévention à tous les niveaux hiérarchiques des entreprises de propreté.

Pour atteindre ces objectifs, trois grandes mesures prioritaires sont privilégiées :

- le conseil et la formation,
- les actions visant à développer les plans de prévention afin de mieux coordonner les actions du donneur d'ordre et celles de l'entreprise de nettoyage,
- l'achat et l'utilisation d'équipements de travail adaptés.

A minima, tous les contrats de prévention doivent prévoir une de ces mesures prioritaires. D'autres mesures peuvent toutefois être envisagées mais à la condition que celles-ci soient exemplaires ou innovantes et qu'elles répondent aux objectifs de la Convention Nationale.

Par ailleurs, l'entreprise qui signe un contrat de prévention doit s'engager à communiquer sur ses actions afin d'assurer la diffusion des bonnes pratiques au sein de l'ensemble de la filière.

Du côté de la CRAMIF, nous nous engageons à accompagner les entreprises d'un point de vue technique et financier. Techniquement tout d'abord, la CRAMIF établit un diagnostic des risques dans l'entreprise et accompagne celle-ci dans la construction d'un plan d'actions adapté à ses problématiques. Enfin, d'un point de vue financier, nous nous engageons à avancer une partie des fonds nécessaires à la réalisation du projet. Cette avance peut aller jusqu'à 70 % de l'investissement, notamment lorsqu'il s'agit d'actions de formation.

Une fois que la CRAMIF et l'entreprise sont parvenues à un accord, le contrat peut être signé, les investissements engagés et les avances versées selon le calendrier prévu dans le contrat.

Il est important de souligner qu'à ce stade, il ne s'agit que d'avances et non de subventions. C'est seulement au terme du contrat, lorsque l'intégralité du programme de prévention a bien été réalisée que ces avances se transforment en subventions.

Ce dispositif est aujourd'hui bien éprouvé. Depuis 20 ans, il a permis de développer une culture de prévention dans de nombreuses filières professionnelles. En 2011, ce sont 80 projets qui ont été accompagnés par la CRAMIF ; 2 millions d'euros ont été ainsi attribués, soit environ 30 000 euros d'aide par projet.

Hervé SAGEOT

Plusieurs d'entre vous l'ont dit : il ne faut pas que la prévention s'arrête. L'impulsion donnée doit se poursuivre sur le long terme afin de porter ses fruits.

En conclusion de cette manifestation, le Docteur Beaumont va évoquer les perspectives qui s'ouvrent maintenant.



Perspectives

Docteur Dominique BEAUMONT
Conseillère Médicale à la CRAMIF

J'ai le plaisir de dresser les perspectives qui se dessinent pour aller plus loin. Je tiens d'abord à vous remercier d'être venus si nombreux, vous remercier pour la qualité et la richesse des débats et des interventions que nous avons pu suivre lors des tables rondes.

Je retiendrai les points forts suivants.

1 - Le guide

Un outil de qualité, avec déjà des exemples d'utilisation très concrets et prometteurs qui nous ont été rapportés, un outil forgé avec la profession et qui correspond à ses besoins.

2 - Un partenariat réussi

Une volonté de travailler ensemble à la réalisation de ce guide. Mais aussi une volonté de le diffuser ensemble, largement, et de développer ainsi un vrai travail de réseau.

Cette diffusion a déjà commencé

- sur nos sites internet,
- au sein des organismes signataires, pour qu'un maximum de Contrôleurs de Sécurité et d'Ingénieurs de Prévention, d'Inspecteurs et de Contrôleurs du travail, de Médecins du travail et d'Intervenants en prévention des Services de Santé au Travail signataires connaissent ce guide et puissent le diffuser auprès des entreprises,
- aux Journées du CISME (Centre Interservices de Santé et de Médecine du travail en Entreprise) pour que tous les Services de Santé au Travail le connaissent,
- au sein de la FEP auprès de leurs entreprises adhérentes, avec une attention particulière pour les TPE et PME,
- auprès du Comité Régional de Prévention des Risques Professionnels et des CTR de la CRAMIF pour le porter à la connaissance des partenaires sociaux...,
- et ici même, car c'était un objectif de cette matinée que de faire connaître le plus largement possible ce guide, et de mobiliser un maximum d'acteurs en capacité de déployer sur le terrain. Objectif atteint.

3 - Une adaptation de nos pratiques de prévention aux activités de services

Ce guide, ce travail en partenariat nous a aussi permis à nous Préventeurs de mieux adapter nos pratiques aux activités de services, qui prennent une part de plus en plus importante dans notre tissu industriel régional. L'essor du secteur de la propreté en est le reflet. C'est une évolution du monde du travail qui appelle de nouveaux défis à relever pour nous aussi Préventeurs.

Services aux entreprises, services aux personnes, travail « domestique » qui rentre dans le domaine public, qui devient du travail de professionnels, travail de mise en propreté et d'entretien de nos

lieux de vie, écoles, parties communes de nos habitations, lieux de sport, bureaux, ateliers... Travail masqué bien souvent antérieurement. Travail qui se trouve externalisé.

Travail de professionnels spécialisés, qui a un coût, une valeur, mais qui est encore bien souvent confronté à un déficit de reconnaissance, déni du coût financier, humain, des contraintes et des risques.

Ce travail incombe bien souvent à des populations fragiles, en voie d'insertion, avec de faibles niveaux de qualification, un faible taux d'alphabétisation et une maîtrise limitée de la langue française.

Ces éléments doivent être pris en compte dans les actions de prévention qu'on veut mener. Les moyens à mettre en œuvre ne peuvent être les mêmes que devant une ligne de production par exemple, dans l'industrie automobile ou dans l'aéronautique.

4 - L'importance de la dimension formation

La formation constitue un axe essentiel pour réussir une prévention dans ce secteur où il existe un fort besoin de développer des compétences pour porter des messages de prévention, en interne au sein des entreprises et auprès des donneurs d'ordre.

- former à la démarche de prévention et à l'analyse de l'activité,
- former les salariés à intégrer la dimension prévention dans le travail, dans l'organisation du travail, à tous les échelons.

C'est une force du dispositif de prévention développé par la branche que d'avoir misé sur cet axe, un dispositif de formation-action touchant tous les acteurs, avec une forte dimension analyse de l'activité, et un suivi des entreprises formées, ce qui constitue un vivier d'expériences pour le futur.

Connaître la réalité du travail et ses contraintes, pour que puissent émerger ensuite des solutions qui correspondent aux réalités du travail et des besoins, en matériel comme en organisation.

C'est un axe qui a été mis en avant dans la Convention Nationale d'Objectif signée avec la branche. La promotion de conseil et de formation est retenue comme une des mesures prioritaires à engager pour pouvoir signer un contrat de prévention.

QUELLES SONT À PRÉSENT LES PERSPECTIVES ?

1 - Promouvoir une offre de service riche et adaptée

On dispose maintenant d'une palette d'outils, forgés avec la profession, qui collent aux besoins de la profession, que l'on va pouvoir promouvoir largement auprès des entreprises du secteur :

- le guide de prévention,
- le dispositif de formation à la prévention des TMS porté par la branche,
- le dispositif d'aide financière permis par la CNO.

2 - Favoriser l'accès à la formation de compétences en prévention dans les entreprises pour déployer la prévention sur le terrain, améliorer le dialogue au sein des entreprises et la négociation avec les donneurs d'ordre.

L'intégration du guide de prévention dans le contenu des formations semble tout naturellement une perspective à creuser.

3 - Poursuivre notre dynamique partenariale pour ce faire : la mobilisation des acteurs régionaux exemplaire et ambitieuse représente un vrai travail de réseau qui n'a pas fini de porter ses fruits.

On a rencontré une profession dynamique et proactive, qui a vraiment voulu s'engager sur le terrain de la prévention, qui a investi en temps, en moyens et en compétence. Une vraie rencontre, un vrai travail partenarial qui s'est construit.

Je soulignerai que sans le concours et la volonté constante de la FEP et des organisations représentatives de la branche, les dispositifs maintenant à disposition n'auraient pu voir le jour.

Je soulignerai enfin le rôle clé qu'ont joué les Services de Santé au Travail, rôle d'alerte sur les difficultés et les réalités rencontrées sur le terrain, engagement dans la construction de ce travail en réseau avec les entreprises de Propreté, implication dans la réalisation et la diffusion du guide de prévention.

Pour concrétiser les perspectives à ce travail en commun avec les Services de Santé au Travail dans cette période de mise en place de la réforme de la santé au travail, je prendrai l'exemple des actions que les Services ici présents et impliqués dans le guide ont commencé à construire, «actions collectives» rassemblant des entreprises adhérentes ciblées, afin de les informer, de les outiller et de les accompagner pour qu'elles puissent :

- répondre à leurs obligations réglementaires,
- s'engager dans des plans d'action.

Articulées dans une dynamique de travail en réseau, ces actions constituent des exemples concrets qui pourront nourrir les projets que nous allons mener ensemble pour les années à venir, notamment dans le cadre des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens.

Le déploiement d'actions de terrain des équipes de Santé au Travail, des agents du Service de Prévention de la CRAMIF et de la DIRECCTE avec les entreprises de la Propreté et leurs représentants est maintenant nécessaire pour développer et suivre les mesures engagées et promouvoir les outils à disposition.

Ces perspectives s'inscrivent pleinement dans le champ d'action que nous avons ouvert ensemble : construire des actions qui visent à améliorer le travail, qui permettent aux entreprises de mieux fonctionner et aux salariés de mieux travailler, avec moins d'atteintes à la santé, pour pouvoir mener leur carrière jusqu'à la retraite, dans de meilleures conditions.

Les lignes bougent. Poursuivons le chemin. À suivre...

La CRAMIF et la gestion des risques professionnels des entreprises

Direction Régionale des Risques Professionnels

Prévention : conseille les entreprises pour les aider à préserver la santé des salariés et à assurer leur sécurité.

En fonction du lieu d'implantation de votre établissement ou de votre chantier, prenez contact avec l'Antenne de votre département.

75 - PARIS

Tél. : 01 40 05 38 16 - Fax 01 40 05 38 13
antenne75.prevention@cramif.cnamts.fr

77 - SEINE-ET-MARNE

Tél. : 01 64 87 02 60 - Fax 01 64 37 12 34
antenne77.prevention@cramif.cnamts.fr

78 - YVELINES

Tél. : 01 39 53 41 41 - Fax 01 39 51 06 24
antenne78.prevention@cramif.cnamts.fr

91 - ESSONNE

Tél. : 01 60 77 60 00 - Fax 01 60 77 10 05
antenne91.prevention@cramif.cnamts.fr

92 - HAUTS-DE-SEINE

Tél. : 01 47 21 76 63 - Fax 01 46 95 01 94
antenne92.prevention@cramif.cnamts.fr

93 - SEINE-SAINT-DENIS

Tél. : 01 44 65 54 50 - Fax 01 44 65 77 63
antenne93.prevention@cramif.cnamts.fr

94 - VAL-DE-MARNE

Tél. : 01 42 07 35 76 - Fax 01 42 07 07 57
antenne94.prevention@cramif.cnamts.fr

95 - VAL-D'OISE

Tél. : 01 30 30 32 45 - Fax 01 34 24 13 15
antenne95.prevention@cramif.cnamts.fr

Service formation : Tél. : 01 40 05 38 50 / formation.prevention@cramif.cnamts.fr

Médiathèque : Tél. : 01 40 05 38 19 / mediatheque.prevention@cramif.cnamts.fr

Tarifification : calcule et notifie le taux de cotisation des accidents du travail et des maladies professionnelles des entreprises.

Tél. : 01 44 65 74 54 / tarification.atmp@cramif.cnamts.fr

Réparation : contribue à l'indemnisation des victimes de pathologies professionnelles.

Tél. : 01 40 05 47 76 / reparation.atmp@cramif.cnamts.fr



www.cramif.fr

Caisse Régionale
d'Assurance Maladie d'Ile-de-France
17-19 avenue de Flandre 75954 PARIS CEDEX 19

Direction Régionale
des Risques Professionnels