

ENTREPRISES ARTISANALES TRANSPORT SANITAIRE, TAXI, FUNÉRAIRE

Agir pour la prévention des risques professionnels



Sommaire

■ Prévenir les risques professionnels : une pluralité d'enjeux	3
■ Les entreprises témoignent	5
■ Où en est mon entreprise ?	9
■ De la prévention des risques professionnels à la qualité de vie au travail	15
■ Des conseils pratiques	18

Pourquoi ce document ?

L'objet de ce document est de proposer aux entreprises du secteur « taxi, transport sanitaire et funéraire » des repères méthodologiques, des outils et des conseils pour conduire des projets de prévention des risques professionnels et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Il s'appuie sur l'expérience d'une étude menée à la demande des syndicats professionnels de la région du Languedoc-Roussillon, impliquant six entreprises réparties sur l'ensemble de la région, de nature et de taille différentes.

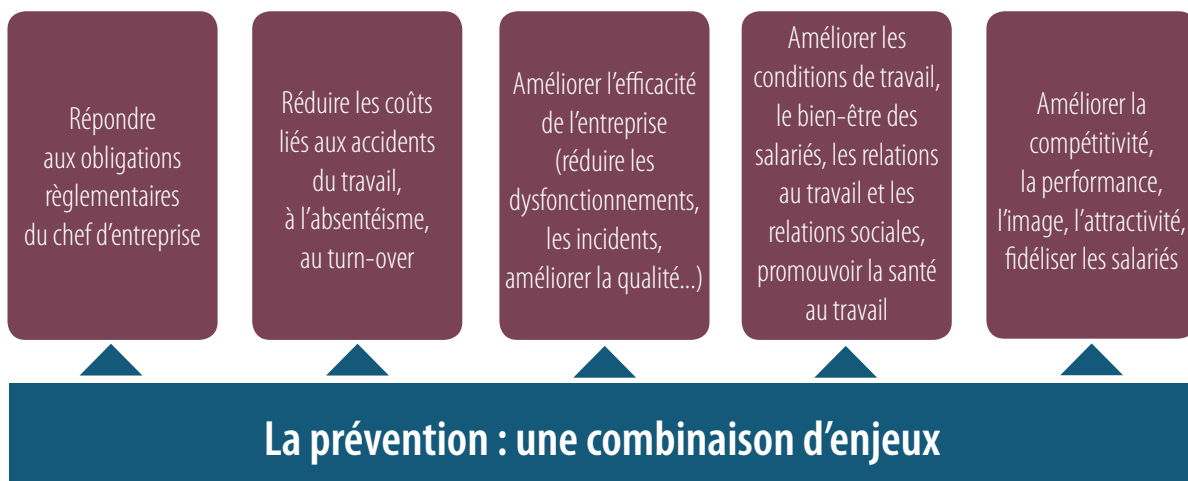
Cette opération financée par le FACT (Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail) et la DIRECCTE LR (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), a été pilotée par la CNAMS LR (Confédération Nationale de l'Artisanat des Métiers de

Service et de fabrication) avec un appui méthodologique de l'Aract LR (Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail). Trois cabinets de consultants sont intervenus dans les entreprises : Annie Marxer Ressources, Empreintes Ergonomiques et Ergo Conseil Aménagement.

Dans chaque entreprise, des analyses du travail réel ont été effectuées pour réaliser un état des lieux des situations de travail et proposer un plan d'action, en impliquant le chef d'entreprise et les salariés.

Illustré par des exemples et les témoignages des entreprises participantes, ce document fournira des informations pratiques ainsi que des repères utiles pour engager une démarche « gagnant-gagnant » avec les équipes, dans les entreprises.

Prévenir les risques professionnels : une pluralité d'enjeux



La prévention des risques est obligatoire mais ne doit pas être subie !

Le Code du travail contient une partie importante consacrée à la santé et à la sécurité au travail dont la majorité des obligations incombe au chef d'entreprise (*articles L 4121-1 et suivants du Code du travail*). Au fil des années, la jurisprudence a consacré le principe de l'obligation générale de sécurité comme une obligation de résultat en mettant à la charge du chef d'entreprise, l'obligation :

- de veiller à la sécurité et à la protection de la santé physique et mentale des salariés ;
- de prendre des mesures de prévention des risques professionnels ;
- de former et d'informer ses salariés sur ces risques.

Le risque juridique pour le chef d'entreprise qui n'adopterait et n'appliquerait aucun plan

de prévention des risques professionnels est donc important. Néanmoins, au-delà des responsabilités qui lui incombent, le chef d'entreprise doit voir en la réglementation relative à la protection de la santé et de la sécurité **un levier positif de performance économique et de compétitivité.**



Prévenir les risques professionnels : un levier d'action pour améliorer l'attractivité et limiter les coûts !

Une entreprise dont la prévention des risques professionnels est optimisée **améliore son image** tant à l'égard de ses partenaires commerciaux qu'à l'égard des demandeurs d'emploi. Par conséquent, elle attire les meilleurs profils susceptibles de développer la compétitivité de l'entreprise. Une gestion optimale des risques professionnels réduit également les **coûts liés à l'absentéisme, aux accidents du travail et au turn-over** : cumul du paiement du salaire d'un remplaçant avec le versement d'indemnités journalières complémentaires au remplacé, augmentation du taux de cotisation AT/MP au niveau de la

branche, perte de productivité pendant la période d'intégration du remplaçant, coût d'une procédure de licenciement pour inaptitude dont l'indemnité est doublée si l'origine est professionnelle,...



Prévenir les risques professionnels, c'est favoriser la cohésion dans l'entreprise !

La prévention des risques professionnels est l'affaire de tous les acteurs de l'entreprise. Le chef d'entreprise ne doit pas être le seul à porter de l'attention et de l'intérêt à ce domaine. Aussi, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes dépendantes de son travail (*article L 4122-1 du Code du travail*).

Dès lors, outre le fait que l'intégration des salariés à la démarche de prévention des risques professionnels favorise la réussite et l'efficacité des mesures de prévention adoptées, leur implication crée et renforce une cohésion sociale et participe au développement d'une identité collective.

La rédaction et l'actualisation du Document Unique d'évaluation des risques et des fiches individuelles d'exposition aux risques professionnels ne se limitent pas au respect d'une obligation légale. Ils concernent aussi des enjeux de santé au travail et de performance globale des entreprises. Ce sont des outils utiles et indispensables pour évaluer la réalité des risques existants et construire un plan de prévention adapté et efficace, en impliquant les salariés.

Travail intense, prise de risque : le rôle « d'amortisseur » du chef d'entreprise



David DUDOY
Entreprise GADEM

Nous avons repris cette entreprise avec mon épouse voici quatre ans. L'activité et le volume ont vite augmenté. J'ai créé quatre emplois, mais en 2013 nous avons dû revoir l'organisation pour limiter les heures supplémentaires qui coûtaient trop cher à l'entreprise. J'ai dû alors faire encore plus de courses pour compenser les heures faites en moins par les salariés, je commence très souvent à 5h00 et finis la journée à 19h00. Le consultant qui est intervenu a été assez surpris par mon activité intense tout au long de la journée. Avec mes deux téléphones, je

régule les équipes depuis mon véhicule, tout en conduisant et en répondant aux appels de clients avec mon kit main libre. Je sais que ce n'est pas une situation idéale, mais je ne peux pas faire autrement pour le moment. Je compte améliorer rapidement la situation et j'espère pouvoir embaucher de nouveau et ainsi réduire un peu ma charge de travail.

L'intervention du consultant m'a donc permis de faire le point et d'avoir une vision extérieure sur l'entreprise. Il m'a aussi ouvert les yeux sur l'importance de la communication avec mes salariés, que je pensais suffisante en individuel. C'est surtout suite aux réorganisations de l'an dernier qu'il y a eu des incompréhensions, qui persistent un peu, je vais donc les réunir très bientôt

pour discuter et leur expliquer mes choix. Notre entreprise est familiale, il n'y a pas de turn over, nous faisons en sorte de prendre en compte les demandes personnelles pour les congés et la vie hors travail, je pense que, quand même, les salariés s'y sentent bien. Mais malgré cela, des moments d'échanges communs pourront nous aider à mieux nous comprendre mutuellement, je vous dirais ça à notre prochaine rencontre !

Des facteurs externes sur lesquels nous n'avons pas la main



Hélène CONSIGNY
Ambulance Alpha 30

Nous sommes tous les jours sur le terrain avec nos salariés, donc nous connaissons bien les risques du métier et pouvons les prendre en compte. Mais ce sont surtout les éléments venant de l'extérieur qui nous posent le plus de problèmes. Nous n'avons pas la main dessus, et sommes donc souvent « contraints » par tel ou tel évènement. Par exemple, j'ai eu souvent le cas de commande de VSL alors que l'état du patient nécessitait une ambulance, et inversement. Parfois

nous sommes aussi obligés d'attendre chez le médecin ou à l'hôpital avec le client, faute d'accueil adapté. Autre exemple, lors d'une intervention, nous nous sommes déplacés à six pour amener une personne en surpoids en consultation au service spécialisé, puis arrivés sur place, elle n'avait pas rendez-vous, il y avait eu une erreur dans leur planning.

Nous devons aussi faire des démarches administratives qui normalement ne nous incombent pas, comme faire des étiquettes pour le patient, et cela est quotidien. Ce service est souvent exigé non seulement par le patient, mais aussi par le personnel des établissements de soins.

Une politique de prévention des risques adaptée et efficace se bâtit grâce à une bonne connaissance de la réalité des conditions de travail et des facteurs externes qui peuvent les faire évoluer et accroître les risques. Le chef d'entreprise a un rôle primordial à jouer dans ce domaine. Sa connaissance du terrain et le lien qu'il fait avec l'activité réelle des salariés sont des atouts pour l'adoption d'une politique de prévention des risques pertinente. Du fait de l'intensité de son travail et de son rôle « d'amortisseur » de la charge de travail des salariés, il est lui-même exposé aux risques professionnels.

« L'adrénaline c'est tous les jours, en tant qu'ambulancier, je mets tout en œuvre pour faire le maximum même quand c'est difficile. Je ne me rends pas compte de la charge de travail. »

Un salarié ambulancier

Un autre facteur externe nous pénalise, c'est la complexité des démarches administratives à faire pour obtenir une annulation des contraventions. Nous souhaiterions que cela soit simplifié. »

Formation et information pour limiter les risques professionnels



Olivier ASSIÉ
Groupe Assié Services

Nous nous appuyons sur une conception ouverte de l'apprentissage, nous mettons en pratique la professionnalisation des ambulanciers et le développement des compétences de tous les collaborateurs. Nous favorisons l'emploi des jeunes et des seniors par la transmission des compétences, c'est le principe du contrat de génération et pour nous le senior est un bon exemple de savoir-être pour le jeune. A ce jour, nous en avons signé quatre en deux ans.

Nous faisons découvrir le métier d'ambulancier en acceptant des jeunes venant faire des stages découvertes. Le mélange des générations fait partie de

notre culture. Nous poussons tous les collaborateurs à se former pour qu'ils développent leurs compétences et leurs carrières. La formation nous permet d'améliorer l'image de l'organisation, la fidélisation et la satisfaction de nos équipes au travail.

Nous acceptons chaque année des personnes qui veulent faire le Diplôme d'Ambulancier d'Etat en apprentissage. Ce qui permet à la personne en formation de lier la pratique sur le lieu de travail avec le savoir et les connaissances qu'elle doit acquérir tout le long de sa formation. Je suis moi même un des formateurs à l'école Institutionnelle de Formation des Ambulanciers à Lézignan-Corbières.

Dans notre groupe, la formation en apprentissage implique un salarié de l'entreprise à être tuteur, ce qui lui permet de développer ses compétences.

Le développement des compétences par la formation, le tutorat, la coopération, ... a un impact positif sur la prévention des risques et l'acquisition de comportements sécuritaires.

Former, informer les salariés et actualiser régulièrement leurs connaissances en matière de prévention des risques professionnels sont des actions indispensables.

Bien souvent, un intervenant externe, apportant un regard neuf et objectif sur des pratiques et des modes de fonctionnement, permet aux salariés de prendre du recul sur leur propre situation de travail et devenir des acteurs à part entière, de la protection de leur santé, de leur sécurité et aussi de celles de leurs collaborateurs.

Le chef d'entreprise doit aussi veiller à ce que son personnel dispose des moyens nécessaires pour obtenir des retours d'informations sur des situations à risques.

Outre les formations obligatoires, quelques actions demandant peu de moyens peuvent être organisées au sein de l'entreprise : insérer les consignes d'hygiène et de sécurité dans le livret d'accueil et les expliquer dès les premiers jours de la période d'intégration d'un nouvel embauché ; désigner un référent à qui les salariés pourront s'adresser en l'absence du chef d'entreprise ; vérifier que les affiches donnant des consignes de sécurité soient lisibles, visibles et placées à proximité des situations de travail à risque ; mettre à la disposition du personnel un registre où il est possible de consigner des situations à risques et de formuler des propositions ; favoriser les lieux d'expression sur le travail, ...

Se former, échanger pour faire face aux exigences émotionnelles



Yves GUIZARD
Pompes Funèbres
du Roussillon

Avec notre activité de pompes funèbres, nous sommes très souvent confrontés à des exigences émotionnelles et sensorielles. Nos équipes sont professionnelles et formées, nous faisons des débriefings ou réunions, et nous avons mis en place une cellule d'échange qui permet de « décompresser ». Pour aller plus loin, nous avons souhaité faire intervenir une personne extérieure à l'entreprise. Deux groupes de dix salariés ont été constitués et ont suivi une formation de trois jours sur le thème « améliorer sa communication professionnelle auprès des publics fragilisés ». Les collaborateurs

ont pu acquérir de nouveaux outils concrets et immédiatement applicables. Cela a permis à chacun, en fonction de son poste et de ses besoins de repérer les difficultés majeures de son métier, de mieux comprendre sa mission et son rôle sur le terrain, mais aussi de se professionnaliser au niveau de la communication. Les stagiaires ont appris des méthodes d'écoute active, mais aussi à faire face avec calme à toutes les situations, et à bien s'accorder avec les interlocuteurs. Au-delà de la communication, cette formation nous a permis d'échanger et nous a aidé à trouver des moyens pour sauvegarder notre équilibre et notre énergie, qui sont mis à mal au quotidien. Ces formations contribuent à la prévention des risques psychosociaux et à la gestion de la composante émotionnelle du travail.

La gestion des aléas au quotidien



Michel NUIXA
Cabestany Ambulances

Concernant la gestion des plannings, je dois sans cesse faire des ajustements : je les prépare à l'avance la veille au soir, puis toute la journée, par téléphone dans mon véhicule, je redirige mes équipes en fonction des aléas, c'est quotidien, et on est obligé de s'adapter. Ce qui nous

pénalise le plus, ce sont les retards dans les rendez-vous des cabinets médicaux ou les centres de soins, qui se décalent souvent de plusieurs heures. Par exemple avant-hier un patient dialysé devait sortir à 18h30, nous avons dû attendre jusqu'à 20h00, pour finalement le laisser hospitalisé, car il était trop

affaibli pour rentrer chez lui. Pour préserver mon personnel et respecter les horaires d'amplitudes prévues, c'est moi ou mes associés qui faisons « les amortisseurs », et nos journées de travail sont très longues, de 5h30 à 20h00.

Dans la majorité des entreprises artisanales, le chef d'entreprise endosse plusieurs rôles : régulateur, responsable logistique, responsable des ressources humaines, responsable commercial, . . . Ce travail mené sur tous les fronts l'amène, le plus souvent, à exécuter une double journée de travail, que ce soit pour réaliser l'administration du personnel et gérer les plannings, ou bien encore pour assurer la continuité des prestations en dehors des horaires de travail des salariés.

Cette multiplicité des tâches génère un stress important que le chef d'entreprise tente de canaliser afin de maintenir le pilotage de son entreprise et du personnel ainsi qu'un service de qualité. Ce stress accroît l'exposition du chef d'entreprise et des salariés aux risques professionnels.

Par conséquent, outre les actions menées pour prévenir les impacts des risques professionnels sur la santé et la sécurité du personnel, celui-ci doit également accorder une attention toute particulière à la protection de sa propre santé et à sa sécurité. C'est par ailleurs une condition essentielle du « bien manager ».

Pouvoir parler de sa souffrance au travail

Concernant les émotions que l'on ressent suite à la perte d'un client auquel on s'est attaché, ou face à la maladie ou la détresse, je fais en sorte de respecter les demandes

des salariés et d'adapter les courses aux personnalités et caractères de chacun. Je sais que certains sont plus ou moins à l'aise face à telle pathologie ou tel public. Dernièrement nous avons perdu

un client en trois mois, ma salariée est venue m'en parler, car cela nous aide d'échanger et nous permet «d'évacuer».

Dans des métiers où la maladie, la mort, l'émotion des familles, . . . font partie du quotidien, les salariés peuvent être amenés à réfréner et refouler leurs propres émotions afin de réaliser leurs missions tout en faisant preuve de professionnalisme. Non exprimées, ces émotions trop longtemps contenues peuvent altérer la santé du travailleur. La mise en place de temps de dialogue individuels et collectifs et les échanges d'expériences permettent, le plus souvent, de réduire l'impact des risques psychosociaux sur la santé.

“ Les réunions d'équipe du matin, la pause-café, la bonne cohésion d'équipe, les moyens techniques et la bonne préparation de la cérémonie permettent d'évacuer les émotions et d'anticiper les risques professionnels. On ne peut pas ramener tout cela à la maison. Nous avons également un maître de cérémonie et un responsable logistique très sensibles et à notre écoute. L'important est d'évacuer entre nous et que personne ne reste dans son coin. C'est pourquoi, nous sommes très soudés. ”

Un salarié, entreprise funéraire

Qualité du travail, qualité de vie au travail : pouvoir concilier vie professionnelle et vie privée



Philippe CORBELL
Ambulances Philippe

Au-delà du matériel, des véhicules récents, des formations, et de procédures que nous avons mises en place pour faire en sorte que nos collaborateurs travaillent dans les meilleures conditions possibles, nous avons choisi de mettre les salariés au cœur de notre organisation. Nous gérons les interventions, les gardes et les horaires de travail en prenant en compte les demandes et les souhaits des salariés.

Ainsi, un jeune qui « en veut » pourra effectuer des heures supplémentaires s'il le souhaite, son collègue pourra travailler sur quatre jours, alors qu'un autre pourra amener et aller chercher ses enfants à la crèche ou à l'école. Nous pouvons avoir cette souplesse car notre structure compte plus de vingt cinq collaborateurs et le volume des interventions est important, ce qui nous permet de répondre aux demandes des employés dans la plupart des cas.

Un bon équilibre entre la vie au travail et la vie privée contribue au bien être du salarié, et par conséquent contribue à maintenir une bonne ambiance dans l'entreprise. De plus, je suis persuadé

qu'un salarié « heureux » fera aussi un travail de qualité, ce qui me convient tout à fait vis-à-vis des clients.

Grâce à cette organisation, l'entreprise est attractive et le personnel est fidélisé dans un secteur où il est difficile de trouver des personnes qualifiées. Il arrive même que des salariés partent ailleurs, puis reviennent nous voir pour réintégrer l'entreprise.

Veiller à ce que le salarié puisse concilier sa vie privée avec sa journée de travail est un levier positif pour la prévention des risques professionnels. L'équilibre est difficile à atteindre entre d'une part les exigences de l'entreprise, des organisations ajustées au plus près, d'autre part la vie personnelle des salariés (famille, activités sociales, personnelles, sportives, temps de transport, accès aux services publics,...). Faire reposer cet équilibre sur les seuls individus risque de conduire à des impasses pouvant générer différentes formes de souffrance au travail et hors travail, ainsi qu'une perte d'efficacité au travail. Une politique d'entreprise avec des préoccupations visant une organisation favorisant un bon équilibre entre la vie au travail et la vie privée contribue au bien-être des salariés et ainsi à leur fidélisation.

« J'aime mon métier d'ambulancier mais les contraintes de temps sont tellement fortes que je mets une croix sur mes activités de loisirs pour pouvoir être là quand mes enfants se couchent. »

Un salarié ambulancier



Où en est mon entreprise ?

Une base de réflexion pour réaliser un état des lieux dans votre entreprise :

Rempli avec vos salariés, ce questionnaire vous permettra d'identifier les principaux risques, les bonnes pratiques dans votre entreprise, et de débattre du travail réel (les conditions d'exposition aux risques). Une observation des situations de travail est indispensable : c'est l'occasion de comprendre le travail dans sa réalisation et d'analyser, avec les salariés, les risques encourus et les situations à améliorer.

Cette liste est non exhaustive, chaque entreprise ayant ses spécificités. Pour avoir une vision des principaux risques communs à la majorité des entreprises, nous vous invitons à télécharger la trame de document unique proposée dans la partie « des conseils pratiques » (p18) que vous pourrez adapter à la spécificité de votre entreprise.

Les risques incendie / explosion

QUESTIONS	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Est-ce que des produits inflammables sont stockés dans les véhicules ?				
Les salariés utilisent-ils des produits inflammables ?				
Sont-ils informés et formés à ce type de risque ?				
Faites-vous des exercices d'évacuation incendie dans les locaux de l'entreprise ?				



Les bonnes pratiques

- Former le personnel aux risques liés à la manipulation et au stockage des bouteilles à oxygène.



Conseils en prévention / Rappel réglementaire

- Vérifier périodiquement la validité des extincteurs dans les locaux et dans les véhicules
- Former au risque Incendie

Le risque routier

QUESTIONS	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Tous les salariés disposent-ils du nombre de points suffisants sur leur permis de conduire ?				
Les véhicules sont-ils équipés des dernières technologies (GPS, ABS, etc.) et des derniers dispositifs de sécurité obligatoires ?				
Les véhicules permettent-ils les réglages nécessaires à une conduite confortable (siège, volant, commandes, etc.) ?				
Les salariés font-ils les réglages de leur poste de conduite ?				
La maintenance du véhicule est-elle faite régulièrement ?				
Avez-vous des outils de suivi ?				
Avez-vous mis en place un suivi d'heures de conduite ou de kilomètres parcourus par salarié ?				
Avez-vous un suivi des types de trajets réalisés par chaque salarié (court, long, urbain, rural, etc.) ?				
Les circuits empruntés tiennent-ils compte de l'état du réseau routier, de l'état de la circulation, etc. ?				



Les bonnes pratiques

- Suivre les carnets de bord d'entretien des véhicules
- Renouveler le parc de véhicules ou compléter les équipements (exemple : PDA «Personal Digital Assistant»)
- Informer le client d'un éventuel retard lié à la circulation pour limiter le stress du conducteur
- Transmettre les conseils pratiques aux nouveaux embauchés (parcours adapté, contournement, rues encombrées et horaires, ...)
- Actualiser les fiches d'informations sur les patients et la localisation des lieux de prise et de dépose des patients avec des points de repères clés
- Gérer les affectations de trajets en temps réel, en intégrant les trajets déjà réalisés par chaque conducteur afin de réduire la fatigue physique et mentale
- Limiter l'utilisation de la climatisation et enclencher le système de recyclage de l'air
- Renouveler régulièrement l'air dans le véhicule
- Remplacer et désinfecter les filtres à habitacle en suivant la périodicité recommandée



Conseils en prévention / Rappel réglementaire

- Former aux risques routiers et à différents types de conduite (situation d'urgence, pluie, neige, etc)
- Fournir des équipements de sécurité dans le véhicule (gilet, triangle, chaînes, chaussettes, ...)
- Fournir des vêtements (veste) avec bandes réfléchissantes
- Sensibiliser aux risques d'addiction
- Obtenir une autorisation municipale d'utilisation des couloirs de bus pour les VSL et ambulances
- Suivre la fréquence des visites médicales, notamment par rapport à la vision
- Actualiser le brevet de secouriste

Les risques liés aux manutentions

QUESTIONS	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Les véhicules sont-ils équipés d'outils d'aide à la manutention ?				
Les informations concernant l'état du patient sont-elles prises en amont ?				
Les salariés sont-ils fréquemment (1 fois par jour) confrontés à des accès difficiles ?				
Sur les lieux de prise et de dépose des patients, il y a-t-il suffisamment d'aides au transfert du patient ?				
QUESTIONS SPÉCIFIQUES AU FUNÉRAIRE	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Les soins du défunt (habillage, thanatopraxie,...) sont-ils fréquemment effectués à domicile ?				
Si oui, disposez-vous du matériel pour travailler à hauteur ?				
Prévoyez-vous en amont des cérémonies, le nombre de porteurs en fonction du poids du cercueil, des conditions d'accès dans les cimetières ?				
Êtes-vous équipés de chariots et matériels de manutention réglables en hauteur ?				
Les salariés sont-ils régulièrement confrontés à des facteurs aggravant les manutentions, comme le déchargement du matériel non proche de la fosse, le creusement des fosses à la pelle, etc. ?				



Les bonnes pratiques

- Intervenir en binôme dans les accès difficiles (escaliers, exigüité, etc.) pour favoriser les stratégies collectives de préservation de la santé
- Renforcer les effectifs sur les situations identifiées à risques
- Se doter de matériels adaptés et sensibiliser les salariés à l'utilisation des outils d'aide à la manutention
- Avoir suffisamment d'informations sur les accès difficiles et/ou l'état des patients ou des défunts (surpoids, etc.)
- Tendre vers une diminution des soins à domicile en amont lors de la réalisation des contrats d'obsèques avec le conseiller



Conseils en prévention / Rappel réglementaire

- Former au PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique) ou « Transport des Personnes à Mobilité réduite »
- Se renseigner sur l'équipement des véhicules et l'équipement matériel en milieu funéraire et sur la possibilité d'obtenir des aides financières auprès de la Carsat

Les risques psychosociaux

QUESTIONS	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Dans votre entreprise, êtes-vous confrontés à des situations de travail exigeantes et intenses, à de fortes charges ou demandes, par une pression du temps, par un niveau de travail complexe, par des interruptions, etc. ?				
Existe-t-il des situations difficiles à gérer émotionnellement ?				
Existe-t-il des échanges spontanés ou organisés entre collègues et entre collègues/direction sur les difficultés rencontrées au travail ?				
Avez-vous mis en place un débriefing des situations difficiles avec les salariés ? ou avez-vous d'autres outils de recueil des situations émotionnellement fortes ?				
Les salariés sont-ils régulièrement amenés à prendre en charge des patients ayant des pathologies complexes (psychiatrie, pathologie évolutive, enfants, etc.) ? Est-ce que ces prises en charge posent des contraintes supplémentaires (moyens, temps, informations) et des points de vigilance à adopter de la part des salariés ?				
Les salariés sont-ils confrontés à des risques d'agression ?				
Les salariés expriment-ils le fait qu'ils n'ont pas le temps ou les moyens de réaliser un travail de qualité tel qu'ils le souhaiteraient ?				
Définissez-vous avec vos salariés des marges de manœuvre pour ajuster contraintes de travail et autonomie souhaitée ?				
Les salariés ont-ils la contrainte d'une forte variabilité des plannings et de modifications en dernière minute ?				
Intégrez-vous des modalités ou des procédures permettant un équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle ?				
Les salariés font-ils remonter un sentiment d'insécurité dans leur emploi ?				
Les salariés font-ils remonter des besoins de reconnaissance (financière, de soutien, de valorisation) ?				
Les salariés ou vous-mêmes, détectez-vous des signes d'irritabilité, de fatigue, de lassitude ou de surinvestissement dans le travail ?				
Constatez-vous une augmentation de l'absentéisme, des accidents ?				



Les bonnes pratiques

- Suivre l'évolution des indicateurs des risques psychosociaux (absentéisme, taux d'accidents, turn-over, niveau de plainte des salariés, remontrances des délégués du personnel, etc.)
- Organiser des moments d'entraide, de soutien entre collègues ou avec le responsable de service ou le tuteur
- Réaliser, avec un professionnel externe (psychologue, etc.), des séances de débriefing des salariés sur les situations à fort impact émotionnel ou les situations d'urgence
- Organiser un lieu de parole et pratiquer des échanges internes sur les retours d'expériences, sur l'analyse d'événements et le vécu de chacun, sur la charge de travail et l'organisation des équipes, sur les dysfonctionnements et les résolutions possibles, etc.
- Maintenir les réunions d'équipe, privilégier le travail en binôme dans les situations émotionnellement difficiles (pathologie évolutive, décès d'enfant, ...)
- Mettre à disposition des salariés un cahier d'incidents et d'événements émotionnellement marquants en vue d'analyse et d'aide à la prise de recul
- Suivre l'évolution hebdomadaire et mensuelle des horaires de travail pour limiter la charge
- Mettre en place des tutorats pour les nouveaux embauchés
- Réaliser un questionnaire d'évaluation permettant un retour des familles, des patients ou des clients, de façon à optimiser les retours positifs, valoriser le travail des salariés, améliorer l'organisation, identifier les points à améliorer, etc.
- Réaliser une action de sensibilisation aux risques psychosociaux
- Former les encadrants à savoir détecter les signes de stress au travail
- Valoriser le travail bien fait en réunion et ou en entretien individuel

Les bonnes pratiques spécifiques au secteur transport sanitaire

- Intégrer les souhaits d'horaires de travail sur la base du volontariat (travail de nuit, horaires variables, temps de midi) dans les plannings
- Planifier des temps informels ou formels de rencontres entre roulants et régulateurs pour le partage d'informations et le maintien de relations de confiance et la diminution des difficultés liées aux changements de planning, embouteillage, ...
- Renforcer les échanges de pratiques inter-entreprises

Les bonnes pratiques spécifiques au secteur funéraire

- Former l'ensemble du personnel à l'acquisition de compétences sur le langage, les attitudes à adopter auprès des familles en deuil afin de réduire les situations d'agression verbales et ou physiques et/ou réduire les situations de détresse des familles, ...
- Organiser des réunions de planification des tâches (répartition des chantiers, etc.)



Conseils en prévention / Rappel réglementaire

- Identifier les risques psychosociaux, les actions à mettre en œuvre et les intégrer dans le document unique des risques professionnels (DUR)
- Actualiser la formation de secouriste, savoir faire les premiers soins

Les risques biologiques et d'exposition au sang (aes)

QUESTIONS	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Les salariés sont-ils exposés à des agents bactériologiques, souillures, fluides corporels, sang ?				
Les salariés disposent-ils des équipements de protection nécessaires ?				
Sont-ils sensibilisés à ce sujet ou formés à leur utilisation ?				



Les bonnes pratiques

- Transmettre les informations sur les risques liés à l'état du patient et/ou du défunt
- Informer et former le personnel sur les fiches indiquant les consignes de sécurité
- Former le personnel à la manipulation des corps



Conseils en prévention / Rappel réglementaire

- Mettre à disposition des salariés le matériel d'hygiène, de sécurité, de nettoyage et de collecte des déchets
- Définir des protocoles de nettoyage des véhicules
- Vérifier l'actualisation des vaccinations obligatoires
- Informer et actualiser les protocoles à mettre en œuvre en cas d'exposition au sang
- Respecter la législation sur les risques en thanatopraxie, l'exposition au virus HIV, hépatite, etc.
- Dans le secteur funéraire, disposer des équipements obligatoires adaptés aux tâches et les utiliser (Système d'aspiration, vêtements, masques, gants, lunettes, etc.)

Les risques chimiques

QUESTIONS	Oui	Non	Actions réalisées	Actions à mettre en œuvre
Les salariés utilisent-ils des produits étiquetés dangereux ?				
Les salariés disposent-ils des fiches sécurité et de toxicité de ces produits ?				
Les salariés disposent-ils des EPI nécessaires ?				



Conseils en prévention / Rappel réglementaire

- Connaître la composition des produits employés
- Informer et expliquer aux salariés concernés les fiches indiquant les consignes de sécurité
- Mettre en place des procédures et moyens pour la manipulation des produits classés cancérigènes si leur emploi est obligatoire
- Remplacer les produits cancérigènes par d'autres moins dangereux (en contactant la médecine du travail qui dispose d'une liste de produits recommandés et non nocifs)
- Disposer des EPI nécessaires et des protections collectives de ventilation et d'extraction d'air de la salle

De la prévention des risques professionnels à la Qualité de Vie au Travail

La Qualité de Vie au Travail (QVT) : de quoi s'agit-il ?

La QVT désigne les actions qui permettent à la fois de concilier l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises. La QVT peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement, qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur

accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée.

Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la QVT qui en résulte.

Les champs de la QVT (ANI* du 19 juin 2013)

Les relations	• La qualité des relations de travail • La qualité des relations sociales • La qualité de l'information partagée • La qualité de l'engagement partagé
Les conditions de travail	• La qualité du contenu du travail • La qualité de l'environnement physique de travail • La qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail
Les parcours / L'égalité	• Les possibilités de réalisation et de développement • Le respect de l'égalité professionnelle
L'articulation des temps	• La possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle

* ANI : Accord National Interprofessionnel



Réfléchir sur les enjeux de la QVT et sur son champ d'action

Il appartient à chaque entreprise, en fonction de sa situation, de ses enjeux, de définir ses objectifs prioritaires, et de développer une démarche QVT adaptée, proportionnée.

La réflexion doit donc d'abord porter sur les enjeux de la QVT : que cherche t'on à travers un projet QVT ? Développement de la performance ? Renforcement de l'attractivité ? Fidélisation des salariés ? Construction de parcours professionnels ? Satisfaction des clients ? Amélioration des conditions de travail ? Ce questionnement permettra de définir les champs d'action prioritaires parmi ceux qui sont proposés par l'ANI (cf. tableau page 15).

Par rapport aux champs prioritaires définis, il s'agit de faire une analyse de l'existant et d'orienter les actions à conduire. L'entreprise ne part pas de rien sur un projet QVT. Même s'il ressort des pistes de progrès concernant des points du champ de la QVT, certaines pratiques existantes sont des forces, des ressources à développer.

Il s'agit d'adapter les actions à conduire, tester des nouvelles façons de faire sur les points clés choisis, définir de nouvelles règles de travail, les tester, faire évoluer les façons de travailler, se doter d'indicateurs de suivi, faire des points d'étape.

Un levier d'action pour piloter une démarche QVT dans mon entreprise : la mise en place d'espaces de discussion !

Les espaces de discussion visent à donner au chef d'entreprise et aux salariés une opportunité de retrouver des capacités d'agir

par eux-mêmes et de trouver des compromis nécessaires visant la QVT.

Au regard de l'étude menée dans les 6 entreprises de la région, il ressort qu'il n'existe pas suffisamment d'espaces d'échanges collectifs au sein d'une même entreprise pour plusieurs raisons :

- La présence d'activités très différentes : régulation, administratif, mécanique, personnels roulant en déplacement continu, activités en cimetière, en chambre funéraire, etc.
- Avec un « éclatement » des structures. Celles-ci sont souvent tenues par le chef d'entreprise qui maîtrise l'ensemble de la chaîne des processus et activités. La communication entre les salariés y est souvent difficile voire parfois inexistante.

Pour pallier cette organisation structurelle ne facilitant pas les échanges, certains chefs d'entreprises n'ont pas d'autres choix que de passer du temps avec leurs salariés pour avoir avec eux des moments d'échanges spécifiques pendant leur travail : lors de trajets dans les véhicules avec les salariés roulant, en passant dans les bureaux administratifs, ceux des régulateurs, lors de moments d'attente entre différentes activités, ... Ces échanges font partie des bonnes pratiques que nous avons repérées. Ils sont très instructifs pour le chef d'entreprise et les salariés individuellement. Toutefois ils ne permettent pas un partage collectif sur les activités, contraintes et ressources des différents métiers constituant l'entreprise.

🗣️ Ici, nous n'avons pas de mal à parler avec mon collègue sur ce qui nous occupe la tête. On arrive à le faire au moment du repas ou entre deux passages ou à la remise des clés du véhicule. C'est sûr que ce serait mieux de pouvoir tous se réunir régulièrement sur une idée précise. On pourrait réfléchir et prendre du recul. On fait souvent les choses au pied levé ou à l'instinct, on aurait besoin de prendre le temps de les poser et de les analyser avec les autres. 🗣️

Un salarié ambulancier

L'espace de discussion permet que des salariés, confrontés quotidiennement à des problèmes communs, puissent partager leurs difficultés au sein d'un espace de régulation et proposer des actions visant la QVT. Animé par une personne dotée des compétences nécessaires pour éviter qu'il tourne aux conflits de personnes, le dispositif doit également garantir que les discussions

restent ancrées sur la résolution de problèmes professionnels, sur la valorisation des facteurs favorables identifiés, sur la proposition d'actions d'amélioration de la QVT.

Le chef d'entreprise, instruit par le résultat de ces travaux, dispose d'un matériau dont il peut se saisir pour traiter les questions d'organisation mises à jour.

CRÉER DU LIEN, DU COLLECTIF	RENDRE VISIBLE LE TRAVAIL RÉEL	CRÉER DU MÉTIER
Echanger avec les collègues, s'aider Créer des passerelles Fluidifier les relations	Affronter les situations pratiques Rendre visible les ressources, les contraintes	Apprendre les uns des autres Partager les visions du métier, confronter S'entraider
DONNER DU SENS	Espace de discussions	RECONNAÎTRE, IMPLIQUER, ENGAGER
Faire un travail de qualité Etre reconnu Etre soutenu		Les salariés et les managers dans les décisions, l'organisation du travail pour une performance globale
AMÉLIORER - INNOVER	RÉGULER LES TENSIONS	PRÉVENIR
Proposer des améliorations Susciter des initiatives Innover de l'intérieur	Débloquer une situation Restaurer le dialogue Trouver des compromis Débriefer sur des incidents, des conflits	Prévenir les risques (TMS, RPS...) Les conflits Construire la santé et la qualité de vie au travail

Des écueils à éviter :

- L'évocation systématique de problème de temps et de coût pour ne pas mettre en place des espaces de discussion.
- Forcer le personnel à participer : tout le monde ne souhaite pas forcément participer, il est important de clarifier les enjeux de ces espaces pour faciliter l'adhésion et l'expression.
- Certaines circonstances peuvent exiger une décision autoritaire (ex. situation de crise).
- Attention à ne pas changer trop brusquement la culture de l'entreprise, un système qui a fait ses preuves. Faire des tests.

Des conseils pratiques

Des outils pour vous aider

Document Unique d'évaluation des risques professionnels - CNAMS LR



Le Document Unique est le résultat de l'évaluation des risques professionnels aux postes de travail, visant à identifier et maîtriser les dangers auxquels les salariés sont exposés. Ce Document Unique est obligatoire pour toute entreprise (artisan, entreprise, association, collectivité, organisme public, ...) à partir d'un salarié. Il doit être mis à jour au minimum une fois par an et après toute modification notable de l'organisation, des installations ou équipements de travail.



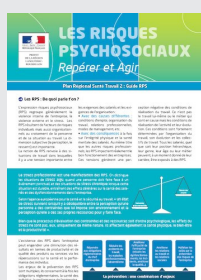
Santé et sécurité dans les métiers de la fabrication et des services CNAMS LR - Décembre 2012

Les chefs d'entreprises s'interrogent souvent sur leurs obligations de sécurité vis à vis des travailleurs et sur les documents obligatoires à mettre en place. La CNAMS LR, sollicitée régulièrement par ses adhérents autour de ces questions, propose dans le guide « Santé Sécurité dans les métiers de la Fabrication et des Services » un résumé clair et synthétique sur ce sujet.



Travail et performance durable - ARACT LR - Octobre 2013

Cette plaquette a été réalisée par l'ARACT LR en partenariat avec la CPRIA LR. A destination des dirigeants d'entreprises artisanales, tout secteur confondu, elle vise à les sensibiliser aux enjeux d'intégration des aspects santé-performance-attractivité. S'appuyant sur des témoignages de chefs d'entreprises, elle présente des repères et des conseils pour agir.



Les risques psychosociaux : repérer et agir - ARACT LR - Octobre 2013

Ce guide constitue une action du Plan Régional de Santé au Travail du Languedoc-Roussillon 2010-2014. Il a été réalisé dans le cadre du groupe de travail « Risques psychosociaux » du comité régional de prévention des risques professionnels, animé par la DIRECCTE et l'ARACT, composé de la CARSAT, l'ORST, la CFDT, la CGPME, ainsi que les médecins des services de santé au travail SIST 66 et CMIST-Alès-Mende-Lozère.



Des aides financières possibles

Contactez votre organisation professionnelle (CNAMS, UPA) pour connaître les aides mobilisables. A titre d'exemple, nous pouvons indiquer :

Le Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail (FACT)

Le Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail (FACT) est une aide publique aux entreprises et branches professionnelles. Il finance des actions d'amélioration des conditions de travail et de prévention des risques professionnels au-delà des obligations réglementaires.

Le FACT finance des projets répondant à une approche globale des conditions de travail prenant en compte les facteurs techniques, organi-

sationnels et humains des conditions de travail. De manière plus précise, ces projets visent à améliorer des situations de travail insatisfaisantes. Ce sont des situations qui peuvent mettre en cause la santé des salariés, la qualité de vie au travail ou la performance de l'entreprise.

<http://www.anact.fr/web/services/FACT>



Les aides de la Carsat LR

La Carsat L-R dispose de moyens d'incitation financière pour accompagner les entreprises dans l'amélioration des conditions de travail : les Aides Financières Simplifiées (AFS), le contrat de prévention et les ristournes.

Les Aides Financières Simplifiées

Elles concernent les entreprises de moins de 50 salariés et plus particulièrement celles de moins de 20 salariés des activités ciblées. Ces aides peuvent concerner des investissements d'équipements, de formation, ou des études.

Les AFS régionales pouvant concerner le secteur :



[Risques CMR \(Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique\)](#)



[Mieux vivre au travail](#)



[Manutention et TMS](#)

Les conditions requises pour pouvoir en bénéficier :

- avoir au moins un salarié et être cotisant au régime général couvert par l'Assurance Maladie - Risques Professionnels,
- être à jour de ses cotisations,
- avoir évalué les risques et élaboré un document unique régulièrement mis à jour,
- avoir informé et consulté l'instance représentative du personnel compétente en matière de prévention sur le projet concerné,
- ne pas avoir fait l'objet d'une injonction ou d'une majoration,
- pouvoir fournir les pièces justificatives à l'aide financière sollicitée, selon la liste communiquée par sa caisse régionale.

Le contrat de prévention

Le contrat de prévention concerne les entreprises de moins de 200 salariés et dont le secteur d'activité fait l'objet d'une convention nationale d'objectifs, ce qui est le cas pour le secteur du transport sanitaire. L'aide va de 15% à 70% du coût total hors taxe de l'investissement.

Les ristournes

La ristourne « Travail » : c'est une minoration du taux de la cotisation « accidents du travail » accordée à l'employeur pour tenir compte des mesures de prévention prises dans son établissement. Attention, la ristourne «Travail» n'est accessible qu'aux entreprises qui cotisent pour tout ou partie au taux collectif.

La ristourne « Trajet » : cette minoration porte sur la partie du taux correspondant à la couverture des accidents de trajet. Elle peut être accordée aux établissements qui ont pris des mesures susceptibles de diminuer la fréquence et la gravité de ce type d'accident.

Pour pouvoir bénéficier de ces aides, il faut se rapprocher en amont de la CARSAT LR. Les Organisations Professionnelles peuvent aussi apporter leur appui pour mettre en place les dossiers et fournir les renseignements.

<https://www.carsat-lr.fr/entreprises/prevenir-vos-risques-professionnels/aides-ristournes.html>



Des organismes pour vous conseiller



CNAMS LR

CNAMS 66 et LR : 04 68 34 59 34

CNAMS 11 : 04 68 11 20 47

UNAMS 34 : 04 67 40 80 61

CNAMS 30 : 04 66 26 92 24

Maison de l'Artisan - 35 rue de Cerdagne - CS 59912 - 66962 PERPIGNAN cedex

contact@upa66.fr



UPA

UPA LR : 04 34 22 75 53

UPA 11 : 04 68 10 65 35

UPA 34 : 04 67 79 80 26

UPA 30 : 04 66 28 87 87

UPA 48 : 04 66 49 10 45

UPA 66 : 04 68 34 59 34

Immeuble de la Croix du Sud - 230 rue Saint Exupéry - 34130 MAUGUIO

accueil.upalr@gmail.com



Aract LR

Tél : 04 99 52 61 40

Le Phénix - Le millénaire - 1350 Avenue Albert Einstein - 34000 MONTPELLIER

www.languedocroussillon.aract.fr/aract.lr@anact.fr



Direccte LR

Tél : 04 30 630 630

3 place Paul Bec - CS 39 538 - 34961 MONTPELLIER CEDEX 2

www.languedoc-roussillon.direccte.gouv.fr



Carsat LR

Tél : 04 67 12 95 30

29 cours Gambetta - CS 49001 - 34068 MONTPELLIER Cedex 2

www.carsat-lr.fr/prev@carsat-lr.fr



SST LR

Contactez le Service de Santé au Travail dont vous dépendez