

Chefs d'entreprise, personnels de direction, laissez-vous guider et venez tester votre maturité organisationnelle en matière de prévention pour identifier vos priorités d'action !

Entre 2019 et 2022, une action-collective de formation-action de prévention des TMS a été menée entre des entreprises de Propreté de profils TPE-PME. Portée par la Carsat Rhône-Alpes, la Branche de la Propreté (FARE) et animée par deux cabinets de conseil (ACTEMS CONSEIL et VICARIANCE), elle a permis la formation d'une ressource interne à la méthodologie d'analyse du travail pour prévenir le risque de Troubles Musculosquelettiques (TMS).

Les entreprises ont mis en évidence des liens étroits entre une politique de prévention et l'attractivité, l'amélioration de leurs process, les enjeux de communication et d'image. L'amélioration des conditions de travail est devenue un levier incontournable de développement des entreprises aujourd'hui. C'est également une autre manière d'aborder les démarches d'amélioration continue.

Toutes les entreprises ont exprimé le souhait de partager plus largement sur leurs expériences et de mutualiser les bonnes pratiques. C'est l'objet du présent document.

Les bénéfices à intégrer la prévention dans votre stratégie de développement :

- ⇒ Attirer des candidats et fidéliser le personnel
- ⇒ Préserver les savoir-faire, valoriser les compétences
- ⇒ Limiter le temps consacré à régler les conflits, contentieux et licenciements pour inaptitude
- ⇒ Générer une bonne ambiance et de bonnes relations au quotidien
- ⇒ Innover dans le matériel et dans l'organisation du travail
- ⇒ Se différencier commercialement et améliorer l'image de l'entreprise vis-à-vis des clients et des fournisseurs
- ⇒ Faciliter le dialogue social
- ⇒ Fluidifier la circulation de l'information
- ⇒ Développer les coopérations d'équipe
- ⇒ Faciliter un meilleur équilibre vie privée et vie professionnelle,
- ⇒ Et bien d'autres encore !



Nous vous conseillons de répondre aux questions de manière collective en intégrant différents métiers, fonctions...L'équipe idéale : Direction, encadrement intermédiaire, agents, membre CSE...

Comment intégrer la prévention et en faire un levier d'attractivité ?

	OUI	NON
1. Vous passez systématiquement sur les chantiers et connaissez vos salariés. Vous prenez de leurs nouvelles.		
2. Vous organisez des temps conviviaux dans l'année (ex. : repas de fin d'année, croissants, repas avant congé estival...).		
3. Vous avez une politique de rémunération claire et transparente, qui valorise l'engagement, l'initiative et la responsabilité (parcours de progression).		
4. Vous associez des salariés œuvrants avant toute mise en place lorsque se posent des questions importantes de changement de matériel, nouveau protocole...		
5. Vous avez mis en place un premier niveau de matériel ergonomique pour faciliter les prestations :		
▪ Bouts de tuyaux pour faciliter le remplissage des sceaux		
▪ Manches télescopiques pour éviter de travailler les bras en hauteur		
▪ Cales portes à hauteur pour faciliter les déplacements		
▪ Matériel roulant permettant d'éviter le port de charges à la main (transport des sacs poubelles, des consommables ou du tri papier)		
▪ Dédoublage de certains matériels pour éviter le port de charge dans les escaliers		
6. Tout nouveau salarié bénéficie d'un accueil et d'une période d'intégration avant d'être mis en place sur un chantier pour lui permettre de se familiariser avec les chantiers, les techniques, ses collègues et la culture de l'entreprise.		
7. Lorsque vous démarrez un chantier, vous présentez le / les salarié.es au client et usagers.		
8. Vous accompagnez toute modification du cahier des charges auprès des usagers pour éviter que les agents ne soient pris en étau entre « faire plaisir au client » et « respecter le cahier des charges ».		
9. Pour chaque chantier, il existe un temps systématique (au moins trimestriel) pour aborder, en équipe, le fonctionnement du chantier, les difficultés rencontrées et les actions à mettre en place (matériel, organisation, management, relation client). Vous suivez ces actions comme vous pouvez suivre votre chiffre d'affaires.		
10. Vous êtes en soutien de vos équipes commerciales pour que ce qui soit vendu, soit réellement réalisable par l'exploitation. Vous anticipez les difficultés de déplacement sur le site, d'accès aux points d'eau, de port de charge, de circulation avec le matériel et de branchement électrique.		
11. Vous organisez la formation régulière de vos personnels sur les questions de santé – sécurité au travail.		
12. Vous menez une réelle politique pour favoriser les temps pleins et le travail en journée et vous avez ainsi :		
• Intégré le sujet dans vos présentations commerciales et l'abordez systématiquement en rendez-vous		
• Développé une argumentation spécifique à l'adresse des usagers pour les rassurer		
• Réfléchi à des organisations adaptées lorsque le chantier le permet		
• Référencé du matériel adapté pour réaliser les prestations (matériel silencieux, signalétique...)		
• Formé votre personnel sur la posture / savoir-être		
• Vous suivez un indicateur sur votre taux de temps plein, taux de travail en journée		

⇒ Pour aller plus loin

⇒ **Lien vers le dispositif d'accompagnement SST du secteur de la propreté**

<https://www.monde-proprete.com/mettez-en-oeuvre-votre-demarche-sante-et-securite-avec-le-dispositif-sst-du-secteur-de-la-proprete?tid=6>

⇒ **Lien vers l'outil d'évaluation des risques adapté aux TPE**

<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil90>

Comment structurer sa communication et la rendre accessible à toutes et tous ?

L'intégration de la démarche S&ST dans la culture de l'entreprise est un sujet qui s'appréhende de manière multifactorielle. Parfois perçue comme une contrainte, elle se distingue souvent comme un réel atout commercial, d'amélioration continue et de fidélisation du personnel.

	OUI	NON
1. Vous avez une politique S&ST formalisée clairement par écrit et portée par le dirigeant et la ligne managériale (principes, buts, objectifs, moyens), au niveau des RH.		
Tout au long du parcours du salarié dans l'entreprise : recrutement - intégration - formation (livret d'accueil, sensibilisation et formation internes)		
2. Vous avez des instances du personnel qui suivent à minima annuellement la politique S&ST.		
3. Vous informez vos encadrants de la réglementation relative à la S&ST.		
4. Vous diffusez la politique S&ST aux salariés dans un support pédagogique compréhensible par tous.		
5. Vous sensibilisez / formez les salariés sur les risques encourus dans l'exercice de leurs missions.		
6. Vous informez vos clients par des moyens formels sur les risques encourus par vos salariés sur leur(s) site(s).		
Règles, procédures, outils		
7. Vous mettez en place des moyens concrets d'information des usagers sur les risques liés à l'activité de l'entreprise de propreté en amont et/ou en cours d'intervention.		
Affichage, balisage, etc.		
8. Vous encouragez / développez des pratiques managériales favorisant les échanges autour de la S&ST à tous les niveaux.		
Consultation régulière du personnel, mini-réunions, recherche de solutions en équipe		
A l'exploitation : quelle communication, quels temps pour parler du travail et de la résolution des points de difficulté / Cahier des charges traduit en pictogrammes, images, couleurs pour faciliter le repérage des prestations à réaliser.		
9. Vous échangez avec vos clients sur la mise en place effective des actions et mesures du plan de prévention relevant de son périmètre.		
Vous contrôlez leurs déploiements		
10. Vous formez les commerciaux aux enjeux de la S&ST pour qu'ils communiquent de manière claire et précise sur la vision de l'entreprise.		
Valorisation lors des rendez-vous de prospection, en clientèle		
11. Vous avez des propositions commerciales structurées, en mettant en avant les enjeux de la prévention S&ST.		
12. Vous communiquez régulièrement avec les acteurs externes de la prévention en cas de besoin (CARSAT, Service de santé au travail...).		

Pour initier les premiers pas ou pour poursuivre le chemin !

Les ressources / Moyens du dirigeant pour faire face à ces enjeux :

- Structurer en partant du besoin terrain : développer la méthode du QQQQCP est « Qui fait Quoi ?, Où ? Quand ? Comment ? et Pourquoi ? ». Cette méthode empirique permet de collecter des données nécessaires et suffisantes pour analyser et rendre compte d'une situation, d'un problème, d'un processus. (Elle peut être utilisée aussi pour structurer la restitution des résultats de cette analyse). »
- Clarifier le rôle de chacun dans la prévention (direction, commerce, encadrement, salarié, etc.)
- Développer des outils de communication adaptés aux profils / besoins des agents mais également à destination des clients
- Intégrer, de manière systématique, un point prévention dans le pilotage de votre entreprise avec quelques indicateurs faciles à suivre (absentéisme, nombre de temps d'échange agents/encadrement...).
- Maintenir de la proximité terrain en adoptant une approche autour du travail réel pour identifier des leviers d'action de prévention et d'amélioration des conditions de travail
- Accompagner le développement des compétences en prévention des équipes et former un relais expert APTMS
- Fournir du matériel adapté à l'activité et à l'environnement de travail – Vérifier sur le terrain, les besoins réels et la bonne adéquation du matériel fourni.

Actions prioritaires retenues par l'entreprise

Action	Étapes de réalisation	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de réussite & commentaires