

L'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (ERP) VUE PAR L'ERGONOME : LE BON MOMENT POUR PRENDRE EN COMPTE LE TRAVAIL REEL¹

Irène Gaillard, Université de Toulouse, INPT/ IPST-Cnam, CERTOP, irene.gaillard@ipst-cnam.fr

1. INTRODUCTION :

Les dix dernières années ont été marquées par le déploiement de l'Évaluation a priori des Risques Professionnels² (ERP) dans les entreprises privées et la fonction publique. Cette obligation, qui se concrétise par le Document Unique (DU), est une porte d'entrée pour progresser en matière de santé au travail. Dans la pratique, elle a été mise en oeuvre de façon hétérogène et bigarrée selon l'engagement du chef d'établissement, les situations de travail, l'implication des acteurs de la prévention, le fonctionnement du dialogue social, la taille des entreprises... Quinze ans après son entrée en vigueur, le constat est en demi-teinte : très généralement, les DU ne sont qu'un document papier permettant de répondre à l'obligation, mais dont peu de salariés ont connaissance. Si dans certains cas, des progrès dans la formalisation des risques ont été possibles, les promesses d'une acculturation des acteurs de l'entreprise à la question des risques professionnels ne sont pas atteintes.

Pourtant l'ERP est un processus d'amélioration des conditions de travail que ce constat ne doit pas disqualifier. De nouvelles perspectives s'offrent à l'ERP. Au regard de l'ergonomie, elle apparaît comme un dispositif dans lequel les acteurs peuvent se rencontrer autour de la nécessité de comprendre les causes profondes des risques par la compréhension du travail et de l'activité réelle des salariés. Ce potentiel de l'ERP commence à émerger et montre l'intérêt d'une analyse critique des pratiques d'ERP pour réussir à atteindre l'essentiel de la démarche en dépassant les premières difficultés qui ont parasité le dispositif : l'ERP est un moment pour comprendre et débattre des risques pour la santé travail à partir de la connaissance du terrain.

2. UNE MISE EN PRATIQUE AU MILIEU DU GUE

L'ERP est une réglementation ambitieuse impulsée par la directive-cadre européenne 89/391/CEE et retranscrite dans le Code du travail. Comme toute démarche de domestication des risques (De Terssac et Gaillard, 2009), ce dispositif repose sur des attentes quant au rôle des acteurs de la prévention, sur la volonté de normaliser les actions de prévention, de supprimer des conséquences du travail qui ne sont pas acceptables sur la santé, de former et de communiquer pour prendre des décisions en matière de risques professionnels. Il est connu que la réussite d'une nouvelle réglementation repose sur les engagements individuels et collectifs des parties prenantes, sur son appropriation, sur la compréhension et la coordination de chacun pour qu'elle devienne pertinente et intégrée à l'action, passant ainsi d'une sécurité réglée à une sécurité en action (De Terssac et Mignard, 2011). En ce qui concerne l'ERP, force est de constater que ce dispositif est au milieu du gué dans le sens où s'il est parfaitement défini sur le papier,

¹ A paraître, sous la coordination de Pierre Jansou, « Santé au travail entre réparation et prévention », eds Octares

² Code du travail Article L 4121-1 à L 4121-3 et R4121-1 à R 4121-5.

il n'est pas véritablement « en action » dans les pratiques. De multiples causes peuvent limiter ce passage à la pratique : sociales, techniques, psychologiques, économiques, théoriques... Sans prétendre à l'exhaustivité, voici quelques difficultés qui ont émergé au regard de l'ergonome.

2.1. DES ECARTS ENTRE LES OBJECTIFS DES ACTEURS ET LA REGLEMENTATION

La question du savoir comment faire pour répondre à l'obligation parasite souvent l'attention de l'employeur aux dépens des objectifs de connaissance des risques professionnels de l'ERP. L'objectif de produire le DU fait écran à celui visé : obtenir un diagnostic de qualité des risques. Ainsi, le seul objectif de répondre à l'obligation de l'ERP se manifeste par la production du DU pour le DU aux dépens d'un réel intérêt pour la prise en compte des risques a priori et de l'usage de l'évaluation comme base de fonctionnement du dialogue social et d'élaboration des plans d'action.

Cet écart entre l'esprit de la réglementation et ses objectifs se manifestent de différentes façons sur le terrain. Par exemple, s'est développé une offre d'aide à la rédaction du DU par le téléchargement de modèles types et de grilles préétablies que l'on remplit en quelques clics informatiques. Il est également courant que des prestataires externes réalisent le DU sans connaître les situations de travail. La version ultime de cette offre de service donne lieu à son élaboration par téléphone. De même, pour les petites entreprises la démarche est difficile et il n'est pas rare que le comptable prenne en charge sa rédaction. Dans le même ordre d'idée, force est de constater que les entreprises sont aussi friandes de stagiaires à qui il est demandé de faire le document unique. Les stagiaires sont alors souvent placés dans un bureau où ils auront une application informatique présentant des tableaux à mettre à jour au risque que la description des risques professionnels se réduisent à la seule écriture de croix dans des tableaux.

2.2. DES OUTILS DE FORMALISATION DES RISQUES TROP REDUCTEURS POUR LA DESCRIPTION DES RISQUES

Si dans les textes réglementaires la manière de réaliser cette évaluation pouvait sembler très ouverte, les premiers outils qui ont été diffusés par les institutions publiques et les cabinets de conseil reposaient sur une base très semblable. Il s'agissait, et il s'agit toujours d'identifier les risques, de les évaluer, puis de les hiérarchiser pour penser un plan d'action. La majorité de ces outils d'évaluation des risques se sont focalisés sur la formalisation du Document Unique sur la base d'une conception du risque vu comme la probabilité de survenue d'événement(s) indésirable(s). Cette conception a conduit à l'élaboration de tableaux et de matrices types qui présentent tous les apanages d'un outil sécurisant fondé sur une rationalité simple et maîtrisée des risques professionnels. C'est ainsi que l'évaluation est surtout devenue une question d'usage de ces outils où l'on regarde plus l'outil que le travail dont il témoigne. Ainsi, le document unique sous la forme de ces documents types est très souvent vu comme une finalité, alors que dans l'esprit du Code du travail, il est au contraire un point de départ pour poser un diagnostic et prendre des décisions en matière d'action de prévention.

L'une des avancées dont est porteuse l'ERP est d'être une évaluation a priori : être proactif et prendre des mesures de prévention dès lors que des facteurs de risques sont présents tel en est l'esprit. Cela représente une avancée qui a été formalisée à une époque où le principe de précaution a été posé par la loi Bernier en 1995 en France. Il s'agissait de s'outiller pour prendre des décisions sans attendre la survenue de l'accident, même dans l'incertitude sur la base d'une capacité de dialogue et de débat là où les connaissances scientifiques n'existent pas pour les prendre. L'évaluation a priori est donc une extension de l'analyse des risques par rapport aux pratiques d'analyse d'accidents qui ont été incarnées par la méthode de l'arbre des causes. Le paradoxe est que de façon massive le déploiement de son obligation, a détourné les employeurs de l'analyse a posteriori des accidents, l'ensemble de l'énergie étant consacrée à la rédaction du DU. Ainsi pour tenir leur obligation, les employeurs se sont détournés de l'analyse des accidents qui est pourtant une source de compréhension solide des risques puisque les événements sont survenus.

Une autre ambition visée par ERP est de capitaliser une connaissance sur les risques pour qu'elle soit partagée au plus près du terrain. Il s'agit de mettre en mouvement les acteurs de l'entreprise autour d'une base commune, de leur permettre d'élaborer des actions dans lesquelles les personnes pourront s'engager, car elles prendront d'autant plus de sens qu'ils l'ont construite. Mais le constat est dur : nombre de salariés ne connaissent pas l'existence de ce document et n'y ont pas accès.

Plus de 10 ans après l'instauration de l'évaluation des risques professionnels, les visées des employeurs se distinguent des motifs de la réglementation, les compromis de moyens, le sens de la démarche comportent des décalages avec les objectifs de la loi. Pour cette raison, la mise en action de l'ERP est au milieu du gué. Les difficultés mentionnées ne remettent pas en cause les visées de l'ERP, mais montrent le besoin de poursuivre les efforts engagés pour renforcer le sens de la démarche et éviter que les acteurs ne voient plus que les outils de formalisation des risques au dépens de la compréhension des risques eux-mêmes. Ainsi est venu le temps avec l'ERP de regarder le travail réel. Plusieurs manifestations de cette tendance témoignent de cette perspective.

3. RECENTRAGE SUR LA CONNAISSANCE DU TRAVAIL REEL

Il y a une quinzaine d'années, il était courant que le préventeur reproche à l'ergonome son incapacité à modéliser simplement les risques professionnels et réciproquement l'ergonome reprochait au préventeur son « approche hygiéniste » de la maîtrise des risques par les normes, des procédures, des valeurs seuils de contrôle sans prise en compte de la variabilité des situations (Clot, 2010). Pourtant dès 2002 la circulaire n°6 du 18 avril de la Direction des Relations de Travail énonçait le fait que la compréhension et le traitement de l'ensemble des risques professionnels reposent sur une approche globale et pluridisciplinaire. Elle mentionnait très explicitement l'intérêt de l'analyse du travail réel. Aujourd'hui, de plus en plus de préventeurs évaluent les risques professionnels en intégrant une approche ergonomique des situations de travail et nombre d'ergonomes participent à des projets d'évaluation des risques professionnels. Le métier d'IPRP¹-ergonome se développe. Les assistant(e)s en santé et sécurité du travail vont sur le terrain pour alimenter le travail de l'équipe pluridisciplinaire. Certains médecins du travail se forment à l'ergonomie. L'évaluation des risques professionnels par le seul usage de grilles d'identification préétablies fait l'objet de critiques et un mouvement de fond se crée pour remettre le travail réel au cœur de l'ERP. Plusieurs limites des pratiques actuelles expliquent cette évolution.

3.1. DU RISQUE PREDICTIBLE, AU RISQUE MULTIFACTORIEL

Si l'ERP a une visée pratique, la manière dont elle est réalisée est intimement liée à la conception du risque de celui qui la mène. Cette conception du risque n'est pas toujours explicite, mais elle est toujours présente et conditionne le choix des outils et des méthodes d'évaluation pour la mener. Comme nous l'avons mentionné, les outils classiques d'ERP reposent sur une approche probabiliste où l'accident du travail est pensé comme lié à la survenue d'événement(s) prédictible(s). Nombre de guides méthodologiques, de logiciels de réalisation du document unique conduisent à estimer la fréquence et la gravité des risques identifiés. Ils conçoivent le risque comme causé par l'existence d'un danger préexistant dans l'environnement des salariés qui y sont alors exposés. Ces outils sont pertinents lorsque le risque professionnel considéré répond à un déterminisme bien connu de l'environnement de travail sur la santé des salariés. Ils permettent de traiter des risques bien caractérisés tel que par exemple les chutes de hauteurs, le risque électrique, l'usage de produits toxiques bien connus. Il n'est alors effectivement pas nécessaire de considérer le travail réel pour identifier la présence des risques et cerner les modalités de rencontre entre le danger et le salarié au cours de son activité. Ces outils d'évaluation probabiliste sont adaptés aux risques prédictibles pour lesquels il n'est pas nécessaire de savoir précisément ce que fait le salarié pour comprendre les ressorts de son exposition au risque. Mais même pour les risques les plus établis, les multiples circonstances de chutes de hauteur, d'exposition au risque électrique, à l'usage de produit pondèrent la fiabilité de ces estimations.

2 Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP)

L'estimation des risques fondée sur la probabilité de survenue et la gravité de leurs effets a pour qualité de transformer une approche qualitative des risques, issue d'une estimation, éventuellement étayée d'échelles de cotation, en une approche quantitative permettant de coter chaque risque considéré. Cette cotation permet de produire une catégorisation des risques en les situant en zones d'alerte rouge, orange ou verte qui répondent à l'exigence d'élaboration de plan d'action quasiment de manière mécanique puisqu'elles permettent de trouver des critères de priorisation. C'est ainsi que le produit de l'ERP est souvent présenté sous la forme d'une matrice colorée de vert, orange et rouge qui présente l'intérêt d'être très didactiques et convaincantes, mais qui masque les incertitudes de l'évaluation, qui en matière de déroulement du travail réel peuvent être très importantes. Ainsi, si cet outil a le mérite d'être simple pour communiquer sur les risques, il ne donne pas à voir la qualité (ou infirmité) de l'évaluation produite. Ceci est d'autant plus trompeur que, quelle que soit la qualité de l'estimation, la forme de l'évaluation est la même d'une évaluation à l'autre. La puissance de ces outils de cotation qui présentent tous les apanages d'une démarche scientifique pose question et en constitue une limite fondamentale. En effet, tout dépend de la qualité de l'estimation qui les fonde. La forme donnée ne montre pas comment l'évaluation est effectuée, quelles situations ont été prises en compte... alors que ces formalisations produites portent les choix d'actions de prévention qui seront retenues.

Force est de constater que ces outils classiques d'ERP permettent de « débroussailler » l'existence des risques professionnels, mais ce serait un leurre risqué que de croire qu'ils clôturent la question. Les aléas et la variabilité modulent les prises de risques de ceux qui agissent. Les manières de faire le travail sont rarement déterminées même dans les situations les plus procéduralisées. Les évolutions du cadre de travail faites d'optimisations, de priorisation, de transformations sur fond de crise économique et de montée du chômage créent de nouveaux risques et rendent caduque une conception déterministe de l'activité réelle de travail. Dans ce cadre, l'approche probabiliste est limitée par l'absence de connaissances établies. Si elle peut contribuer à une première identification des risques, elle doit être complétée d'une connaissance de la réalité du terrain. La preuve de cet état de fait peut être illustrée par exemple par la question des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) dont la seule approche biomécanique ne permet pas de traiter la question. Ce constat est encore plus évident en ce qui concerne les RPS (Risques Psycho-Sociaux).

La pertinence d'une évaluation des risques considérant les risques un par un, déconnectés des autres risques et de leur contexte de production s'estompe. Le caractère multifactoriel des risques professionnels est maintenant largement souligné par l'INRS³, l'ANACT⁴, le collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, la DARES⁵... Toutes ces institutions commencent à intégrer les conséquences pratiques de ce constat pour renouveler les outils d'aide à l'évaluation des risques professionnels. Les outils fondés sur l'appréhension de risques pensés comme déterministes laissent peu à peu la place à des outils d'analyse d'une autre nature liés à l'analyse des situations. La reconnaissance du caractère multifactoriel des risques conduit à délaisser les check-lists qui ne peuvent plus prétendre à l'exhaustivité du monde réel et qui ne peuvent pas prendre la forme de longs catalogues ou de listes à la « Prévert ». Il est nécessaire de passer à des outils permettant la compréhension des situations de travail

3 Institut National de Recherche en Sécurité

4 Agence Nationale pour l'Amélioration des conditions de travail

5 Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques

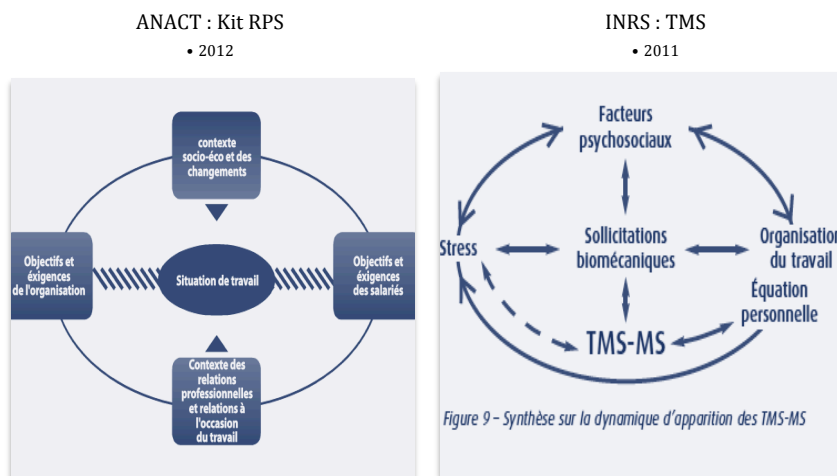
3.2. DE LA CHECK-LIST AUX MODELES DE COMPREHENSION DES SITUATIONS DE TRAVAIL :

La progression de nos connaissances sur les risques professionnels induit une évolution des outils. Il ne s'agit plus uniquement d'identifier l'existence de facteurs de risque présents sur le terrain, mais il s'agit de comprendre dans quelle mesure une caractéristique ou la combinaison de caractéristiques du terrain constituent un risque au cours de l'activité, comment selon l'interaction entre le salarié et le travail à mener, un élément peut tour à tour être source de sécurité ou de risque. Autrement dit, dans toute situation de travail, il existe des dimensions physiques, mentales, émotionnelles, environnementales, sociales, cognitives... qui peuvent participer au bien-être et à la santé, ou inversement y porter atteinte. Le risque se produit au cours de l'activité des salariés. Une composante d'une situation de travail n'est pas dans l'absolu un risque, mais elle peut faire risque. Au cours de l'activité s'opèrent des arbitrages et des compromis que le(s) salarié(s) fait en interagissant avec la situation de travail pour faire ce qu'il a à faire avec les moyens dont il dispose. Ce registre de fabrication des risques ne peut plus être ignoré des démarches d'ERP et impose le renouvellement des outils d'analyse des risques. Trois exemples illustratifs de cette évolution des modèles d'analyse sont manifestes dans les productions institutionnelles diffusées :

- le modèle de l'INRS³ concernant la dynamique d'apparition des troubles musculo-squelettiques qui en souligne le caractère multicausal et systémique : sollicitations musculaires, stress, organisation du travail, antécédents médicaux (INRS, 2011). Il n'est plus question regarder le geste sans lien à ce qui se fait, à l'ensemble de la posture.
- les indicateurs de risques psychosociaux de la DARES⁴ qui renvoient à la nécessité de comprendre ce qui par le contenu du travail est perçu et vécu comme charge de travail, comme poids de l'organisation du travail, conflits de valeurs, ambiance des équipes, pénibilités physiques, incertitudes socio-économiques et touchent les salariés et remet en cause le sens du travail pour eux.
- le modèle d'intervention en matière de RPS (Risque Psycho-Sociaux) de l'ANACT⁵ (2012) qui vise à faire comprendre les notions de facteur de contraintes et de ressources ainsi que les processus de régulation que les salariés mettent en oeuvre en situation.

Nous aurions pu également citer la méthode SOBANE⁶ Tous ces modèles renvoient à un effort d'observation et d'analyse des situations de la part de celui qui porte l'évaluation des risques professionnels. Il ne s'agit plus d'identifier des éléments observables prédéfinis qui peuvent être repérés dès les premières visites sur le terrain, mais de partir du terrain pour en comprendre les faits saillants et comprendre des liens entre différentes composantes de la situation de travail qui produisent des risques et qui prennent forme au cours du travail en situation.

⁶ <http://www.sobane.be>



L'incitation à l'analyse les situations de travail par des modèles de compréhension des risques

L'arrivée de ces modèles dans les guides méthodologiques marque une acculturation à une appréhension plus globale de la question des risques professionnels. Elle est liée au fait que la connaissance du terrain permet de prendre en compte des risques qui sans être dans les grilles préétablies, pourtant peuvent être prépondérant. Il s'agit d'une évolution théorique, méthodologique et pratique. Théorique, car il ne s'agit plus de considérer que les atteintes à la santé sont le seul fait de relations simples de cause à effet de facteurs environnementaux qui impacteraient directement la santé, mais qu'ils sont aussi construits par la manière dont les salariés sont amenés à travailler. Méthodologique, car il ne s'agit plus d'appliquer au terrain une grille de détection des facteurs de risques présents, mais de s'inscrire dans une démarche de recherche à partir du terrain. Pratique, car les actions de maîtrise des risques qui peuvent être proposées ne sont pas du même ordre. Là où elles étaient plutôt sur le registre de l'introduction d'équipements de protection collectifs ou individuels ou de la formation, elles peuvent s'orienter vers des solutions organisationnelles, ou encore des solutions adaptées aux spécificités de la situation considérée. Ce changement de paradigme élargit le périmètre de prise en compte des risques. Le point commun de ces modèles est une conduire à approche dynamique et systémique des situations de production des risques.

4. L'ERP PRENANT EN COMPTE LE TRAVAIL REEL EXISTE DEJA

4.1. L'ANALYSE DES RISQUES PAR L'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Ces modèles de compréhension des risques professionnels correspondent directement aux modèles d'analyse des situations de travail. Ils renvoient très directement au modèle dit du « schéma à 5 carrés » qui modélise les régulations des opérateurs en situation de travail. (Leplat et Cuny, 1974 ; Leplat, 1997, p5 ; Falzon, 2013, p6). Il permet de se saisir du fait que l'activité de travail est potentiellement en relation avec tous les composants qui constituent la situation de travail. Les interactions entre l'activité au cours du travail et la situation se construisent dans un double mouvement (symbolisé par des doubles flèches) où les prises de risques et les expositions sont déterminées par ce que la situation de travail fait à l'opérateur et ce que l'opérateur en fait. Le risque n'est plus une réponse de l'opérateur à ce qu'il subit, mais il est aussi lié aux actions, aux interprétations, aux compréhensions, aux décisions des opérateurs engagés dans la réalisation de leur travail.

Préventeurs et ergonomes se retrouvent sur le constat et la nécessité de prendre en compte le caractère systémique des situations de travail où chaque composante du système détermine et est déterminée par les autres. C'est aussi la reconnaissance que la modification d'une des composantes du système peut

potentiellement induire la modification de toute autre du fait des interrelations en jeu. Ce modèle utilisé pour expliquer les risques d'accident est également fondateur et toujours d'actualité pour l'approche ergonomique comme en témoigne l'ouvrage de Falzon sur l'ergonomie constructive (2013).

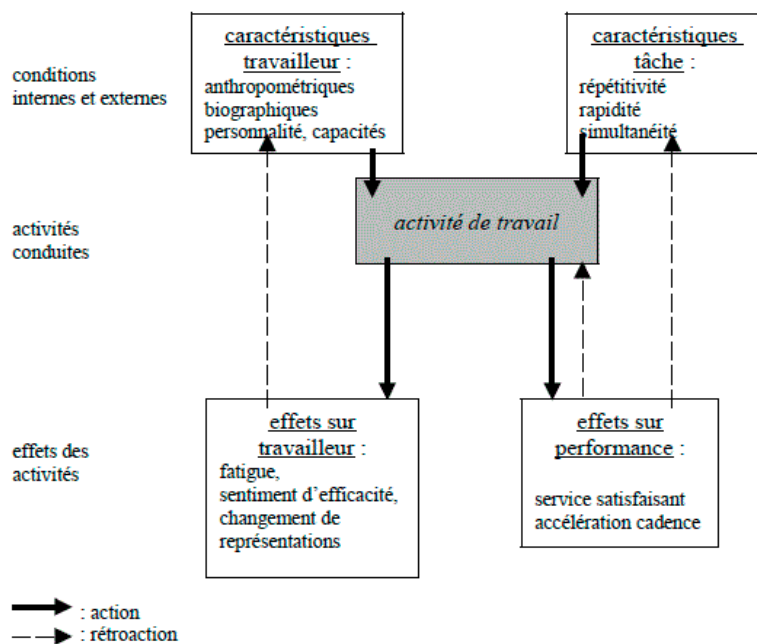


Schéma des 5 carrés selon Leplat et Cuny (1974).

L'approche systémique des situations complète des outils existants de la prévention qui reposent sur les connaissances établies (normes, seuils, check-list d'identification de risques...) en guidant la recherche des régulations en œuvre dans les situations de travail. Là où la seule identification des facteurs de risque est insuffisante, l'analyse des situations réelles de travail est un changement de paradigme d'analyse des risques qui permet de se saisir des risques du « vivant » faits des variabilités, des aléas, des ajustements, des circonstances physiques, mentales, sociales que le monde réel comporte. Tous ces risques qui étaient « étouffés par l'exigence d'ordre intégré aux définitions et lavé de tout soupçon pour la simple raison qu'on n'en mentionne pas l'existence » (Beck, 2003) s'imposent aujourd'hui au travers de l'accidentologie et de la sinistralité (Santé & travail, 2011).

Si les outils classiques d'analyse des risques permettent de dégrossir l'appréhension des risques et de faire des premiers choix d'action assez rapidement, l'ERP nécessite de revenir sur les modalités d'identification et d'évaluation des risques professionnels. Comme pour le monde de la fiabilité des systèmes complexes, où il est reconnu que le niveau de sécurité plafonne si on ne change pas d'outils pour évaluer les risques, pour l'ERP il est nécessaire de renouveler les registres d'explication (Gaillard, 2008, p15). D'un côté, les outils généraux d'identification des risques sous la forme de listes préétablies permettent de délimiter les dangers les plus prédictibles, les mieux définis et reconnus. Ce sont les outils premiers à mobiliser lorsque tout est à faire dans l'entreprise. Mais très vite dans le « monde réel », l'ordre des faits déterminant les conditions d'existences d'un accident permet de dire qu'inéluctablement l'accident ou l'exposition surviendra même si cela est rare. Dès qu'il est nécessaire de comprendre les expositions, les raisons pour lesquelles des éléments de sécurité ne sont pas utilisés, de multiples facteurs se combinent. C'est alors que la connaissance du terrain, et l'analyse de l'activité sont en mesure d'apporter des données permettant de progresser dans l'évaluation des risques professionnels.

L'analyse des situations de travail permet d'appréhender les risques liés à l'existence de relations peu visibles entre les éléments souvent disjoints du point de vue de leur contenu, de leur ancrage dans

l'espace et le temps . Elle permet de révéler ces relations « qui se dérobent fondamentalement à la perception, qui ne sont pas nécessairement corrélées, ni calculables, mais qui correspondent à la « logique de l'expérience » qui est à l'oeuvre dans la pensée quotidienne » (Beck, 2003). Elle relie l'expérience individuelle mobilisée au cours de l'activité de travail aux moyens de travail disponibles, aux caractéristiques des personnes, à leurs performances et aux effets sur leur santé.

Les risques se révèlent et s'incarnent par l'activité, car elle concrétise les modalités d'exposition qui ne sont pas uniquement liées à des dangers préexistants, mais qui sont co-construits et non pas préexistants et donnés par la seule lecture de l'environnement. L'activité est un carrefour qui rassemble les risques de la situation de travail identifiés par- les connaissances établies de la prévention (ambiances physico-chimiques...) - l'usage du corps qui va s'incarner par des sollicitations physiques- les multiples informations à traiter qui donnent lieu à des interprétations, des raisonnements- les relations interpersonnelles- l'organisation qui fixe des objectifs, des moyens et attribue des tâches et des missions. Toutes ces caractéristiques des situations de travail interagissent, coexistent et sont source de risques du fait de cette combinaison.

Par l'activité, les personnes développent des régulations en s'adaptant à leur environnement physique, à ce qu'ils ressentent, aux enjeux de la situation, aux sollicitations physiques. Ces régulations dans le temps ont une empreinte sur la santé de façon positive ou négative. L'analyse de l'activité dévoile toute l'intelligence, toutes les stratégies qui permettent aux salariés de préserver leur santé. On voit apparaître des stratégies de préservation de la santé qu'il convient de ne pas détruire, voire de transmettre et de partager plus collectivement. Cette connaissance permet aussi de trouver des solutions et d'alimenter le plan de prévention en préservant des processus qui construisent la santé sur le terrain et qu'il convient de préserver. Acquérir cette connaissance permet d'ouvrir des discussions avec les employeurs. Partant par exemple de la question de chutes de plain-pied l'explication obtenue est de nature très différente, non plus en terme de glissade, mais par exemple en terme de fonctionnement organisationnel. Au cœur de l'activité se redéfinit l'exposition aux risques dans un rapport étroit à toutes les autres contraintes que le salarié a à gérer.

Ainsi l'ERP est le bon moment pour prendre en compte le travail réel, pour analyser les situations quotidiennes d'activité des salariés révélatrices de précurseurs des risques potentiels, des signaux faibles, des combinaisons de facteurs de risques ce qui permet de répondre à l'exigence d'évaluer a priori les risques en décrivant et formalisant le processus par lequel la réalité des expositions se crée.

4.2. L'ERP A PARTIR DU TERRAIN EST UN VECTEUR DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET DU DIALOGUE SOCIAL

L'ERP à partir du terrain est un vecteur de développement des compétences interne et du dialogue social. En insistant sur sa mise à jour annuelle ou lors de changements significatifs, les textes réglementaires en font une forme de veille continue des risques professionnels. Ils appellent à l'implication des acteurs de l'entreprise⁷ plus qu'ils insistent sur une connaissance technique à établir qu'il suffirait de mettre en œuvre pour le produire . Le caractère continu de l'ERP sous la responsabilité de l'employeur plaide pour que cette compétence soit développée dans l'entreprise, pour que le diagnostic soit partagé et mis en discussion, pour que les acteurs parties prenantes sachent s'en saisir et se l'approprier. Au-delà de la question des outils et méthodes, c'est un processus qui met en jeu les compétences et le rôle des personnes présentes dans l'entreprise. Elle structure et articule les responsabilités et les actions entre les acteurs de la santé au travail dans l'entreprise, jusqu'aux instances de gouvernance (CHSCT, Groupe de Travail...) qui traitent de la santé au travail. L'ERP est un projet donnant un cadre d'action et orchestrant

⁷ Directive N° 89/391/CEE, loi N°91-1414 du 31décembre 1991, Décret 2001-1016 du 5 novembre 2001, Circulaire DRT n°6 du 18 avril 2002, loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002

les interactions des acteurs concernés (salariés, professionnels de la sécurité, représentants de l'État, encadrement, direction...). Elle peut conduire à des groupes de travail et établir de nouveaux espaces « d'effectivité » pouvant impliquer toute l'organisation de la structure qui s'y engage.

De ce fait, l'ERP peut conduire à des modifications des rapports entre les personnes impliquées en établissant des liens entre les positions de chacun. Le déroulement et les actions qui en sont issus reposent sur le dialogue social s'appuyant lui-même sur la connaissance du travail réel. Ainsi la construction des décisions et le plan d'action peuvent être négociés par les acteurs.

L'ERP est un moyen de mobilisation des savoir-faire des acteurs du terrain, et d'acculturer les salariés et les encadrants à cette question. Dans cette perspective l'entreprise est porteuse du projet et non pas réactive à une seule obligation réglementaire. Elle n'est pas le fait d'une expertise externe, mais elle correspond à une mise en mouvement des acteurs qui apprennent de leurs pratiques et sont alors en mesure d'intégrer les questions de santé à leur pratique.

4.3. LES RISQUES REVELES PAR LA CONNAISSANCE DU TERRAIN POUR DES ACTIONS ADAPTEES

De multiples exemples de risque révélés par la connaissance du travail réel existent notamment dans le champ de l'ergonomie. Par exemple, Machado et Vispi (2014) dans un établissement de restauration collective montrent la nécessité d'aller au-delà de l'évaluation normative fondée sur les seuls facteurs définis dans la loi de 2010-2013 (9 novembre 2010) pour mettre en évidence la pénibilité de certains postes. L'analyse du travail réel révèle l'existence d'une activité autour du « buffet chaud » qui n'est pas prescrite, ni reconnue dans l'organisation alors qu'elle représente un travail intense aux périodes d'affluence. Cette partie de l'activité, qui est supplémentaire et pour laquelle personne n'est affecté lors des pics de travail, est justement perçue comme très pénible par les agents, mais n'est pas identifiable si le point de départ de l'évaluation des risques est circonscrit aux facteurs de pénibilité définis par la loi.

De la même façon, Judon, Hella et Garrigou (2014) montrent par l'analyse sur le terrain que la perception erronée du risque, voir une méconnaissance de ses incidences sur leur santé amène les opérateurs à ne pas porter leurs EPI, ce qui explique de multiples contacts cutanés au bitume lors de travaux de revêtement routier. L'explication produite permet de comprendre pourquoi les ouvriers ne portent pas leur protection individuelle et permet de penser aux actions à mettre en place.

Ainsi, l'analyse de travail réel permet de comprendre les arbitrages que les opérateurs font. Elle met en lumière la manière dont leur propre santé peut constituer une variable d'ajustement face aux multiples contraintes rencontrées. Elle explique les compromis que les salariés sont amenés à faire pour réussir ce qu'ils doivent faire avec les moyens qu'ils ont. L'analyse de l'activité est un révélateur de logiques d'action des salariés qui ne sont pas directement observables. Ce niveau d'explication permet de comprendre pourquoi les salariés s'exposent, comment ils le font et pourquoi ils prennent un risque. Il ne s'agit pas de détecter et d'agir sur des comportements qui seraient d'emblé dit à risques, mais de comprendre les logiques d'action des salariés pour agir sur les situations de travail plutôt que sur les « comportements » considérés indépendamment de l'activité en cours. De cette façon, les actions de prévention sont plus adaptées aux logiques d'actions et aux compétences des salariés et permettent de penser des actions en un développement constructif de la santé au travail.

5. CONCLUSION-PERSPECTIVES

L'ERP ne relève pas d'une métrologie stabilisée qu'il convient d'appliquer systématiquement. Elle est un processus de connaissance semblable au retour d'expérience, mais centré sur la recherche des risques professionnels dans le travail réel. C'est un espace d'effectivité où il est possible produire de la connaissance sur les modalités réelles de déroulement du travail . Elle offre des possibilités de transfert de connaissances sur la construction des risques professionnels tout en permettant les débats et les négociations sur la question de la santé au travail et in fine aide à la prise de décision.

L'ERP est déterminée par les choix et les analyses de ceux qui la mènent. L'objectif de ce texte est d'expliquer pourquoi la réalité du travail doit être de plus en plus mobilisée et intégrée en toute complémentarité aux démarches plus classiquement mises en œuvre. L'ERP est un outil important d'amélioration des conditions de travail. Ses difficultés de mise en œuvre n'en remettent pas en cause la visée, mais plutôt à la faire évoluer pour en renforcer la pertinence. Le choix de la centrer sur la compréhension du travail réel est le pas supplémentaire à faire . Il ne relève pas d'une expertise hors de l'entreprise, mais repose sur des compétences d'observation de ce qui se passe très concrètement pour poser un diagnostic de qualité et produire des choix d'action adaptés au milieu de travail.

Références :

ANACT (2012) prendre en compte les RPS dans le DU. KIT méthodologique. Eds ANACT.

Beck U. (2003) *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Flammarion. Paris, p119.

Clot Y. (2010) « Au-delà de l'hygiénisme : l'activité délibérée », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2010/2 n° 10, p. 41-50. DOI : 10.3917/nrp.010.0041

De Terssac, G. Gaillard, I. (2009) *La catastrophe d'AZF dans les rapports d'expertises non juridiques l vers une domestication des risques industriels*. In Surraud, M-G. Blin, M-P. Risques industriels : quelle ouverture publique ? Eds : Octares, p41-58.

De Terssac, G. Mignard, J. (2011) *les paradoxes de la sécurité*. PUF. 272pp.

Gaillard, I. (2005). Facteurs socio-culturels de réussite du REX industriel par l'analyse bibliographique. Number 2008-01 of the Cahiers de la Sécurité Industrielle , Foundation for an Industrial Safety Culture, Toulouse, France (ISSN 2100-3874). Available at <http://www.FonCSI.org/en/>.

DARES (2010) les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles. Dares Analyses, n°081, 12pp.

Falzon, P. (2013). Pour une ergonomie constructive. In Falzon, P. (dir.) *Ergonomie constructive*. PUF, p1-15.

INRS (2011) Les troubles musculo-squeletiques du membre supérieurs (TMS-MS). Guide pour le préventeurs. ED 957.

Leplat, J (1997) *Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique*. PUF, Le Travail Humain, Vendôme.

Leplat, J., Cuny, X. (1974). *Les accidents du travail*. PUF, Paris.

Machado, T. Vispi, N. (2014) Evaluation de la pénibilité au travail dans la restauration collective : quand l'évaluation normative diffère de la pénibilité perçue par les agents. 48^{ème} congrès international de la SELF. Septembre, Paris.

Judon, N. Hella, F. Garrigou, A (2014) Identification des situations d'exposition cutanée au bitume lors des travaux de revêtements routiers. 48^{ème} congrès international de la SELF. Septembre, Paris.

Santé & Travail. (2011) L'état de la France au travail. N° Hors série, Novembre. 144pp.