



**HAL**  
open science

## **Le travail de prévention auprès des affiliés à la Mutualité Sociale Agricole : le cas d'une recherche-intervention menée auprès des acteurs de la prévention de quatre caisses MSA**

Yann Poley, Chloé Le Bail, Adeline Delavallade, Mathias Tourne, Magalie Cayon, Marianne Cerf, Vincent Boccara

### ► **To cite this version:**

Yann Poley, Chloé Le Bail, Adeline Delavallade, Mathias Tourne, Magalie Cayon, et al.. Le travail de prévention auprès des affiliés à la Mutualité Sociale Agricole : le cas d'une recherche-intervention menée auprès des acteurs de la prévention de quatre caisses MSA. 56ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Société d'Ergonomie de Langue Française, Jul 2022, Genève, Suisse. pp.667-680. hal-03724926

**HAL Id: hal-03724926**

**<https://hal.science/hal-03724926>**

Submitted on 15 Jul 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



56<sup>ème</sup> CONGRÈS SELF  
6 - 8 juillet 2022

**VULNÉRABILITÉS ET  
RISQUES ÉMERGENTS**  
penser et agir ensemble pour  
transformer durablement

**EBSCOhost**

*The full text of SELF congresses  
proceedings in Ergonomics Abstracts is  
included in Academic Search Ultimate on  
EBSCOhost™*

[www.ergonomie-self.org](http://www.ergonomie-self.org)

→ Ergonomics abstract

# Le travail de prévention auprès des affiliés à la Mutualité Sociale Agricole

## Le cas d'une recherche-intervention menée auprès des acteurs de la prévention de quatre caisses MSA

Yann POLEY<sup>1</sup>, Chloé LE BAIL<sup>2</sup>, Adeline DELAVALLADE<sup>3</sup>, Mathias TOURNE<sup>3</sup>, Magalie CAYON<sup>3</sup>,  
Marianne CERF<sup>4</sup> et Vincent BOCCARA<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Demeris Conseil, 37 lotissement le Moulin, 33670 Sadirac

[yann.poley@demeris.fr](mailto:yann.poley@demeris.fr)

<sup>2</sup> Université Paris Saclay, CNRS, LISN, Bat. 508, Rue John Von Neumann, 91400 Orsay  
[chloe.le-bail@universite-paris-saclay.fr](mailto:chloe.le-bail@universite-paris-saclay.fr) ; [vincent.boccara@universite-paris-saclay.fr](mailto:vincent.boccara@universite-paris-saclay.fr)

<sup>3</sup> Caisse Centrale de la MSA, 19 rue de Paris, 93000 Bobigny  
[delavallade.adeline@ccmsa.msa.fr](mailto:delavallade.adeline@ccmsa.msa.fr) ; [tourne\\_mathias@ccmsa.fr](mailto:tourne_mathias@ccmsa.fr) ; [cayon\\_magalie@ccmsa.fr](mailto:cayon_magalie@ccmsa.fr)

<sup>4</sup> Université Paris-Saclay, INRAE, AgroParisTech, UMR SAD-APT, 75005 Paris  
[marianne.cerf@inrae.fr](mailto:marianne.cerf@inrae.fr)

Résumé. La communication présente les premiers résultats d'une recherche-intervention (RI) qui s'intéresse au travail de prévention dans le milieu agricole, en vue d'accompagner une réflexion sur la relation de service entre la Mutualité Sociale Agricole et ses affiliés. Après une présentation de la RI, ses objectifs et sa structuration, nous présenterons un cas d'étude issu de cette RI. Cela nous permettra d'explicitier les manières dont les acteurs de la prévention à la MSA réalisent un travail de prévention qui articule des temporalités multiples et nécessite plusieurs niveaux de coordination interne et externe. Ces résultats seront discutés au prisme de la durabilité de la prévention que ce travail permet.

Mots-clés : Travail de prévention, relation de service, recherche-intervention, démarche participative.

## Prevention work to affiliates of the Mutualité Sociale Agricole

### The case of a research-intervention with the Health and Safety staff of four local MSA

Abstract. This paper presents preliminary results of a research-intervention (RI) that focuses on prevention work in the agricultural sector, and that aims to support a reflexion on the service relationship between the Mutualité Sociale Agricole and its affiliates. After a presentation of the RI, its objectives and its structure, we will present a case study that results from the RI. This will allow us to clarify the ways in which the prevention actors at MSA carry out prevention work that articulates multiple temporalities and requires several levels of internal and external coordination. The results will be discussed in the light of the sustainability of the prevention work that this work allows.

Keywords: Work prevention, service relationship, research-intervention, participatory approach.

\*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Genève les 6, 7 et 8 juillet 2022. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Poley, Y., Le Bail, C., Delavallade, A., Tourne, M., Cayon, M., Cerf, M. & Boccara, V. (2022). Le travail de prévention auprès des affiliés à la Mutualité Sociale Agricole. Le cas d'une recherche-intervention menée auprès des acteurs de la prévention de quatre caisses MSA. Actes du 56e Congrès de la SELF. Vulnérabilités et risques émergents : penser et agir ensemble pour transformer durablement. Genève, 6 au 8 juillet 2022.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

## INTRODUCTION

Le monde agricole a fortement évolué lors des 50 dernières années (Laurent, Maxime, Mazé et Tichit, 2003), notamment par la mise en place d'un modèle de production intensif : réduction du nombre d'exploitations, modernisation des moyens de production, croissance de la production, etc<sup>1</sup>. Ce modèle a toutefois montré ses limites : stagnation des rendements, dégradation des sols et de la biodiversité, effets délétères sur la santé, etc. En réponse, la société civile et les agriculteurs ont souhaité une évolution des modes de production agricole pour « se développer dans le respect de l'environnement, assurer la sécurité alimentaire en quantité, mais aussi en qualité et contribuer au développement des sociétés rurales » (Legris, 2007, p.9). Ces attentes sont liées à la notion de développement durable qui se forme à partir des années 1980, notamment par la commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'ONU. Cette notion peut se définir comme « un mode de développement qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs » (Brundtland, 1987, p. 40). Les questions environnementales y étaient toutefois prédominantes, au détriment de la dimension sociale (Lélé, 1991) et ce n'est que récemment (septembre 2015) que l'assemblée générale de l'ONU a fait du travail décent l'un des éléments centraux du nouveau programme de développement durable pour l'horizon 2030.

Or, comme le montraient déjà Béguin et Pueyo (2011), les conditions de travail sont difficiles dans le monde agricole (contraintes physiques, organisationnelles et relationnelles, expositions à des risques biologiques, etc.) et les impacts sur les conditions de travail de ces évolutions souhaitées des modèles de production ont rarement été pris en compte. Ces constats restent d'actualité et, comme ces auteurs, nous pensons que « les mutations du secteur agricole ne pourront se faire sans une sérieuse prise en compte du travail des agriculteurs » (*Ibid.*, p. 3). Il s'agit dès lors de s'interroger sur la façon dont les exploitants agricoles peuvent intégrer les questions de travail dans la conception, pour eux et pour autrui, d'une agriculture durable, qui intègre par ailleurs d'autres critères : préservation des sols et des eaux, développement des sociétés rurales, qualité des produits, rentabilité financière, etc.

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) est un acteur central pour accompagner les exploitants agricoles. Organisme de droit privé, elle est structurée en caisses départementales et pluri-départementales (désignées ici caisses MSA), qui ont l'appui d'une Caisse Centrale (désignée ici CCMSA). Elle est chargée d'une mission de service public de sécurité sociale auprès de ses affiliés, c'est-à-dire les entreprises, les exploitations, les salariés et non-salariés, et les retraités du monde agricole. Organisée en « guichet unique », la MSA assure les cotisations sociales, les prestations de Santé, Famille et Retraite, et les missions d'Action Sanitaire et Sociale, de contrôle médical, de médecine du travail et de prévention des risques professionnels. Son service Santé-Sécurité au Travail (SST) mène des actions auprès des affiliés afin d'améliorer les conditions de travail, de prévenir les risques professionnels et d'assurer une surveillance médicale. Les actions de ce

service SST s'intègrent dans le cadre d'une relation de service. Celle-ci relève du conseil et de l'accompagnement des affiliés. Elle vise à co-construire avec les affiliés les actions de préventions et les aider « à prendre des décisions (conseil stricto sensu) ou à réaliser les actions pour mettre en œuvre ces décisions (accompagnement) » (Cerf et Falzon, 2005, p. 15). Ces actions peuvent concerner :

1. La réglementation : mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques (DUERP), visites médicales, suivi de la fiche entreprise, etc. ;
2. Des projets d'investissement : aides financières pour du matériel, conseils pour l'aménagement de bâtiments ou à un « nouvel installé », etc. ;
3. Des problématiques de santé : aménagement de poste de travail, formation ou information sur les TMS, les RPS, etc.

Depuis peu, la CCMSA réfléchit à une évolution de la relation de service de prévention, dans l'objectif de favoriser une prévention primaire et durable chez les affiliés. Ceci a conduit au démarrage d'une recherche-intervention en ergonomie (ici RI) visant, entre autres, à caractériser le travail de prévention au regard de la notion de « durabilité ». Cette communication vise à présenter les premiers résultats de cette RI en cours auprès des services SST de quatre caisses MSA, à la demande de la CCMSA. La première partie présentera la RI, ses objectifs et sa structuration. La seconde partie décrira un cas d'étude de relation de service de prévention de l'une des caisses MSA. Dans une troisième partie, nous expliciterons un travail de prévention qui articule des temporalités multiples et nécessite plusieurs niveaux de coordination interne et externe. Enfin, nous discuterons ce travail de prévention au prisme de la durabilité de la prévention.

## PRÉSENTATION DE LA RI

La RI s'inscrit dans le cadre du Plan Santé-Sécurité au travail (Plan SST) en agriculture 2021-2025 de la MSA. Celui-ci vise à : 1) agir pour préserver la santé dans le travail, 2) accompagner les projets et les transitions liés aux évolutions du monde agricole, et 3) développer la relation de service entre les caisses MSA et leurs affiliés.

### Une démarche « autonomisante », participative et réflexive

Cette RI participe au développement de la relation de service de prévention de la MSA et vise à contribuer au développement d'une méthode permettant aux acteurs de la prévention des caisses MSA d'accompagner les évolutions, parfois non anticipables, auxquelles peuvent faire face les affiliés. Au centre de la démarche, l'Analyse Ergonomique du Travail (l'AET) vise à mieux comprendre le travail réalisé par ces acteurs de la prévention dans le cadre de la relation de service. Comme Blondé (2015) ou Poley (2015), il s'agit de s'appuyer sur une compréhension de ce travail pour développer une méthode d'accompagnement des affiliés adaptée aux pratiques actuelles des acteurs de la prévention, et non de les former à l'AET. C'est pourquoi nous proposons une démarche conçue comme une opportunité d'apprentissage pour les participants, qui envisage l'appropriation des enseignements de la RI, pour une adaptation locale. Ceci passe notamment

<sup>1</sup> Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage publié par l'INSEE (2007).

par une forme particulière de participation qui : 1) implique les acteurs dans la définition des évolutions à apporter à leurs pratiques, et 2) s'appuie sur des temps réflexifs concernant des accompagnements individuels ou collectifs, passés ou en cours. Il y a, en cela, une dimension pédagogique essentielle à notre démarche qui « se fonde sur l'idée que le projet constitue une occasion d'éprouver d'autres manières de penser le travail, de conduire le changement, et de gérer le quotidien » (Coutarel et al., 2015, p. 24). Pour reprendre les modalités de participation de Darses et Reuzeau (2004), nous souhaitons que les participants ne soient pas que des *informateurs* des situations et critères à prendre en compte, mais bien des *co-concepteurs*. Notre RI est pensée comme une « *conception participative* », pour favoriser des genèses instrumentales (Béguin, 2007, p. 374), c'est-à-dire l'appropriation des propositions méthodologiques à venir, en vue de développer les capacités d'action des participants, ici les acteurs de la prévention.

Parallèlement, « toute montée en généralité [...] doit être éprouvée, mise à l'épreuve dans les situations réelles de l'ici et maintenant » (Durrive, 2015, p. 168). Notre démarche est donc structurée de sorte à permettre une montée en généralité à partir d'expériences situées. En cela, nous adoptons une approche développementale (e.g. Arnoud et Perez Toralla, 2017 ; Béguin et Cerf, 2004 ; Falzon, 2013 ; Raspaud et Falzon, 2020) qui permet une « *co-construction d'une objectivation du travail [...]*, c'est-à-dire tenant compte des réalités industrielles et de l'activité humaine, leur conférant un degré de pertinence locale fort » (Boudra, Delacroix et Béguin, 2016, p. 3). Ainsi, nous avons construit localement, avec les caisses MSA des expérimentations qui s'appuient sur des situations réelles et qui, de fait, répondent à la fois : 1) aux objectifs nationaux de la CCMSA, 2) aux spécificités locales des caisses MSA, et 3) aux projets et/ou problématiques des affiliés.

Par ailleurs, la RI s'appuie sur l'expérimentation de nouvelles façons de faire. Or, pour en retirer des enseignements utiles, il est primordial de pouvoir les partager pour en débattre. La démarche vise donc à permettre aux participants de problématiser, avec leurs pairs issus de plusieurs caisses MSA, à la fois leurs pratiques antérieures et celles expérimentées durant la RI. Nous pensons que cette objectivation et ces partages peuvent permettre d'en délibérer, apprendre des expériences des autres et introduire des innovations dans les pratiques (Schön, 1983).

### Les participants

Nous avons structuré la RI autour de 4 entités pour assurer un pilotage stratégique et opérationnel : Un comité de pilotage, un comité de suivi, un comité opérationnel et un groupe de travail. Nous ne les détaillons pas ici en raison de la place que nous avons.

Suite à un appel à volontaires mené par la CCMSA, 4 caisses MSA ont intégré la RI, avec 11 participants :

- **Caisse MSA-1** : 2 conseillers en prévention, dont le responsable de l'équipe Prévention des Risques Professionnels (PRP) ;
- **Caisse MSA-2** : 1 infirmière, 1 médecin du travail, 1 conseillère en prévention ;
- **Caisse MSA-3** : 1 infirmière, 1 médecin du travail, 2 conseillers en prévention, dont le responsable de l'équipe PRP ;
- **Caisse MSA-4** : 2 conseillers en prévention.

Nous avons travaillé avec eux selon deux modalités. Tout d'abord par **groupe de travail**, pour comprendre les caractéristiques de la relation de service et du travail de prévention qu'ils mènent. Pour cela, nous avons conjugué des entretiens individuels et collectifs avec des restitutions et échanges en groupe de travail. Il s'agissait également de repérer ensemble les premiers éléments méthodologiques pour mettre en place des expérimentations locales. Les participants de chaque caisse MSA ont identifié une ou deux structures affiliées pour expérimenter auprès d'elles de nouvelles formes d'accompagnement. Ensuite, par des **ateliers réflexifs** par caisse MSA, pour définir plus précisément les formes de ces expérimentations. Ces ateliers ont permis de reconstruire des histoires singulières, illustrant la relation de service de prévention avec la structure affiliée, pour y repérer les acteurs (internes et externes à la MSA) qui ont joué un rôle, les outils mobilisés par les acteurs de la prévention, et les objectifs visés dans le passé, mais aussi dans le présent pour l'expérimentation.

Dans la suite de la RI, les participants mèneront les expérimentations définies lors des ateliers, accompagnés ou non par l'équipe de recherche. Le groupe de travail permettra aux participants de rendre compte des actions menées et de repérer collectivement des propositions méthodologiques pour contribuer au développement d'une prévention durable dans le monde agricole.

### Les données dont nous disposons

Dans le cadre de cette communication, nous présentons un cas d'étude qui retrace l'histoire singulière d'une relation de service de prévention de l'une des 4 caisses MSA. Nous disposons actuellement de plusieurs données, dont certaines concernent ce cas d'étude :

- Des documents de la CCMSA et des caisses MSA ;
- 11 entretiens individuels, dont 2 avec les acteurs de la prévention qui gèrent ce cas ;
- 7 groupes de travail, dont 2 qui abordent le cas ;
- 1 atelier avec la caisse MSA qui gère ce cas ;
- Des échanges de mails entre les participantes concernées et nous à propos de ce cas ;
- 1 observation d'une action de prévention réalisée auprès de l'affilié concerné par ce cas.

Ces données ont fait l'objet de retranscriptions, codages thématiques et analyses que nous ne détaillons pas ici. Nous les avons croisés pour mieux cerner le travail de prévention.

### LE TRAVAIL DE PRÉVENTION À LA MSA : ILLUSTRATION DE LA CAISSE MSA-2

Pour rendre compte du caractère dynamique et de la complexité du travail de prévention, de l'articulation entre des temporalités, des niveaux d'action multiples et les coordinations internes et externes, nous présentons le cas d'étude de la MSA-2.

#### Présentation de la caisse MSA-2

La MSA-2 couvre 4 départements pour 59226 salariés et 50433 non-salariés agricoles en 2019. Les principales filières sont, en nombre de structure : élevage bovin (5904), culture céréalière (3896), polyculture/poly-élevage (3474), viticulture (3170) et travaux agricoles et forestiers (1138). Le service SST est composé de 8 médecins du travail et 6 infirmiers pour l'équipe « Santé

au travail» et de 10 conseillers en prévention (dont une responsable PRP) et 7 assistants en prévention pour l'équipe « PRP ». C'est le sous-directeur qui pilote en intérim le service, le poste de médecin-chef étant vacant. Les acteurs de la prévention sont sectorisés géographiquement et gèrent toutes les structures de leur secteur. Trois actrices de la prévention participent à la RI : une médecin du travail, une conseillère en prévention (ici CP) et une infirmière (ici IDEST). Seules CP et IDEST sont concernées par ce cas d'étude.

### Le cas d'étude de la caisse MSA-2

Le cas d'étude concerne un domaine viticole de 16 salariés, plus des saisonniers lors des vendanges. Il est géré par un couple, avec l'appui de leurs trois enfants. Depuis 2019, le domaine mène un projet architectural d'extension de la cave. Une transmission prochaine du domaine aux enfants est également prévue. Le domaine est suivi depuis 2019 par CP, lorsque celle-ci arrive à la MSA-2. Fin 2019, le domaine la sollicite pour une aide à la mise à jour du DUERP.

#### Le coup et la partie : la première rencontre

La première rencontre, que CP réalise en se rendant au domaine viticole, lui a permis de rencontrer les gérants, de mieux comprendre leur demande et de réaliser une visite des locaux. Elle apprend à cette occasion l'existence du projet d'extension de la cave et d'un problème d'addiction à l'alcool sur le lieu de travail. La demande initiale à propos du DUERP a été traitée par CP par deux modalités principales : une visite des locaux le jour même, pour repérer des risques à y inscrire, et par l'envoi les jours suivants de documents présentant les risques spécifiques dans le milieu viticole. Pour le sujet de l'addiction, CP ne savait alors pas comment l'aborder, une piste étant la possibilité de faire appel à un prestataire extérieur à la MSA. Ce sujet est mis en attente pour être traité plus tard.

La visite a également permis à CP de comprendre le fonctionnement global du domaine. C'est pour elle l'occasion de repérer de possibles « nouvelles » actions de prévention à proposer à son tour. Les salariés du milieu viticole étant statistiquement plus touchés par les TMS, elle proposa dès cette 1<sup>re</sup> rencontre une formation TMS. Elle dispose en effet d'une offre de service spécifique au milieu viticole : la formation TMS « Ne Perdons Pas Le Fil » (NPPLF). Cette formation a été développée par plusieurs caisses MSA, dont MSA-2, avec l'aide d'un cabinet d'ergonomie. Elle est animée par un viticulteur et un conseiller en prévention, et vise à montrer l'impact de la qualité du fil des sécateurs sur les sollicitations biomécaniques, ainsi qu'à apprendre à diagnostiquer l'état de la lame et à l'affûter quand nécessaire. Les conseillers en prévention ont été formés pour la déployer, et les médecins du travail et les infirmiers pour en être les « ambassadeurs » auprès des affiliés qu'ils rencontrent.

Cette formation a été présentée par CP comme « concrète », permettant de tester des sécateurs affûtés et non-affûtés. Pour CP, proposer cette formation, et pas une autre, est stratégique : elle « ouvre des portes » dit-elle, et son caractère « *pratico-pratique* » peut donner envie aux affiliés d'accepter la proposition. La première rencontre de CP a ainsi été l'opportunité de travailler plusieurs actions de prévention : la demande initiale, ainsi que le repérage de nouveaux sujets. Cela lui permet de s'inscrire dans une relation qui peut perdurer au-delà de la demande initiale sur le DUERP.

#### Une formation TMS aux multiples objectifs

Lorsqu'il s'est agi de mettre en place cette formation TMS, CP s'est tout d'abord adaptée aux contraintes du domaine. Le temps dont elle dispose l'amène à organiser la formation sur une seule journée. Une seconde session sera prévue fin 2020, soit un an plus tard. Elle décide ensuite de réunir et articuler deux offres de service à sa disposition : 1) une formation TMS proposée par la CCMSA dans le cadre du Plan SST, permettant de sensibiliser aux risques TMS par une approche globale, et 2) NPPLF, plus en lien avec des situations de travail précises des salariés viticoles.

La formation proposée s'est ainsi inscrite dans une temporalité longue (deux sessions séparées d'un an). Elle s'est également intégrée dans une stratégie plus globale qui permet à CP de tenir plusieurs objectifs : 1) ceux de la CCMSA, à travers le Plan SST qui impose la mise en place de formations TMS, et 2) ceux du domaine, qui souhaite sensibiliser ses salariés aux risques TMS par la formation NPPLF. Mais la formation proposée par CP est aussi l'opportunité de travailler la relation à ces affiliés, par sa volonté de proposer une action pratique, qui démontre une certaine façon de faire de la prévention. On ne « joue donc pas des coups isolés (pour prendre l'image du jeu d'échecs) : chacun de ces coups s'inscrit dans une partie à long terme » (Daniellou et al., 2012, p. 11). Ici, le format que CP donne à son action lui permet aussi de tenir ses propres objectifs, à savoir sensibiliser les gérants en proposant une approche globale des TMS par la formation de la CCMSA, tout en travaillant la relation qu'elle entretient avec le domaine. La forme de l'action peut donc permettre de travailler conjointement la relation et viser la continuité de la relation. Ainsi, CP joue à la fois sur le temps court et le temps long, tout en articulant le local et le national.

#### Devenir une « personne-ressource »

La crise sanitaire est venue empêcher la tenue de la seconde session de formation prévue et celle-ci a été décalée à fin 2021. Elle ne constitue néanmoins pas une pause dans la relation de service : les situations que la crise génère (distanciation sociale des salariés, gestion des masques, etc.) ont fourni à CP des opportunités de mener des actions de prévention auprès du domaine. En effet, les gérants ont sollicité CP pour réaliser des sessions de sensibilisations sur les risques liés à la COVID-19, et aussi pour des aides financières pour organiser la distanciation sociale durant la période de vendanges. CP nous explique que « c'est des choses où ils avaient besoin aussi de ma présence pour conforter un petit peu la démarche qu'ils voulaient mettre en œuvre auprès des salariés ».

Cette période a été l'occasion pour CP de consolider sa relation aux gérants du domaine, de devenir une aide. Ceci illustre un aspect central de la posture que souhaitent prendre les acteurs de la prévention dans la relation de service. Cette posture peut se résumer par proximité et utilité, pour devenir « *personne-ressource* », à même de résoudre les problèmes des affiliés explique CP. Cette stratégie lui permet d'articuler travail de prévention et travail de la relation.

Cette stratégie a été illustrée à d'autres occasions par les autres participants à la RI. Elle consiste à prendre en charge les demandes des affiliés qui ne concernent pas la prévention, mais d'autres aspects de leur relation à la MSA (les retraites, les cotisations sociales, etc.). Les acteurs de la prévention vont, dans

la mesure du possible, les prendre en charge, ce qui constitue même une posture professionnelle que prennent certains d'entre eux. Une conseillère en prévention, lors d'un groupe de travail, explique que « dans tous les cas, on leur laisse notre carte et on leur dit toujours : "vous pouvez nous appeler pour toute autre question, même pas en rapport avec la prévention, et si ce n'est pas de notre compétence on va se renseigner, on reviendra vers vous" ; ou "on va se renseigner et on vous rappellera" ; ou "on vous met en relation avec la personne" ». C'est un service rendu non prévu, mais pourtant essentiel. « C'est vrai que l'on a beaucoup d'appels qui, à la limite, entre guillemets je dirais, ne nous concernent pas. Mais c'est la relation de service que l'on va offrir en plus », explique-t-elle.

#### Une sensibilisation à l'addiction

Lors d'une action de sensibilisation aux risques liés à la COVID-19, la gérante du domaine a à nouveau évoqué à CP la problématique d'addiction à l'alcool. Ne maîtrisant pas le sujet, CP a alors sollicité l'aide de IDEST. Toutes deux organisent une rencontre avec la gérante et son assistante administrative/RH. Cette rencontre, de deux heures, a encore une fois été l'occasion d'avoir une approche plus globale. CP et IDEST réalisent une activité qui relève de l'enquête, à la fois sur les situations actuelles du domaine, mais aussi sur la partie médicale, en raison de la présence de IDEST. Seront ainsi évoqués : 1) le suivi des visites médicales, 2) la fiche entreprise, 3) les addictions, 4) les Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité, 5) la formation NPPLF, 6) la mise en place d'un référent SST dans l'entreprise, 7) le règlement intérieur, et 8) l'expérimentation réalisée dans le cadre de la RI. Cette rencontre a permis à IDEST et CP de définir et d'adapter avec la gérante les deux prochaines actions : 1) une formation conjointe (CP et IDEST) aux risques pendant les vendanges, en y intégrant un volet addiction en septembre 2021, et 2) la formation NPPLF en relation avec la taille de la vigne en novembre 2021. Il s'est agi de définir une stratégie commune pour ne pas stigmatiser les personnes concernées par l'addiction. La formation proposera une approche globale des risques liés aux vendanges, pour y « évoquer » le sujet spécifique de l'addiction.

Pour CP et IDEST, répondre à cette demande a encore été un moyen de faire ressource. Elles ont préparé ensemble un support de présentation et ont pour cela récupéré des éléments dans deux supports de formation déjà existants : l'un sur les risques liés aux vendanges et l'autre sur l'addiction. La formation a été réalisée sur une ½ journée, au domaine, en présence des deux gérants, de leurs trois enfants et des salariés. Après une présentation de la MSA et du service SST, les risques en vignes et en cave ont été abordés, puis les addictions au travail. Cette action de prévention a de nouveau été l'occasion de repérer et travailler de nouveaux sujets de prévention. Tout d'abord, la formation a permis aux participants d'évoquer une problématique à venir : la transmission du domaine aux enfants qui sera, entre autres, l'occasion d'une transition écologique des pratiques de production. Or, cette transition, par la réduction souhaitée de la mécanisation des moyens de production pour préserver les sols, pourrait entraîner une augmentation de la pénibilité pour les salariés : ce que faisait la machine, ils le feront à la main (effeuillage, par exemple). Ensuite, des échanges avec la gérante et son assistante administrative/RH

permettent d'aborder de nouveaux sujets liés à la Covid-19 et l'accueil des saisonniers : comment s'assurer que quelqu'un de malade ne vienne pas travailler ? Peut-on exiger le passe-sanitaire ou des autotests ? Que faire s'il y a un cas positif ? etc. CP et IDEST n'ayant pas a priori les réponses à toutes ces questions, elles profitent des échanges pour construire avec la gérante et l'assistante des solutions acceptables : proposer une charte de bonne conduite (prévenir en cas de maladie, porter le masque, etc.) et proposer des autotests que pourra fournir la MSA-2 au domaine.

### UNE PREMIÈRE FORMALISATION DE LA RELATION DE SERVICE DE PRÉVENTION

La Figure 1 synthétise les principales étapes de la réalisation d'un service de prévention.

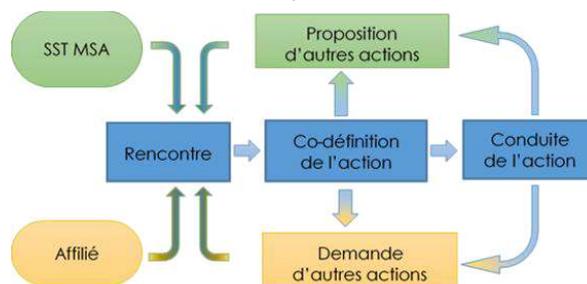


Figure 1 : Principales étapes de la réalisation d'une action de prévention

Tout d'abord, que les actions fassent suite à une demande d'un affilié ou d'une proposition du service SST de la caisse MSA, les rencontres semblent être des étapes cruciales. Ici, elles ont rendu possible l'élargissement des sujets de prévention à travailler au sein du domaine viticole et a permis à CP de proposer la formation NPPLF, et aux gérants de demander des accompagnements sur d'autres sujets (addiction).

Ensuite, ce sont rarement des prestations clés-en-main. Elles sont au contraire co-élaborées et adaptées aux spécificités locales pour en préciser le contenu (objectifs, périmètre, etc.) ou la forme (durée, étapes, etc.). Ici, CP et IDEST ont remobilisé des outils préexistants. Certains proviennent de la CCMSA, d'autres sont développés en interne. Tous constituent néanmoins des offres de service mobilisables et adaptables aux particularités des situations. Le dispositif « NPPLF » montre les coordinations internes et externes qui sous-tendent le travail de prévention : 1) il est développé par plusieurs caisses MSA, 2) avec un acteur externe (ergonome), 3) auquel sont formés les conseillers en prévention (animation), et les médecins du travail et les infirmiers (relais), et 4) qui se déploie en co-animation avec un professionnel (viticulteur).

Enfin, nous avons vu le caractère dynamique du travail de prévention réalisé par les acteurs de la prévention de la MSA, dans le cadre d'une relation de service. Ils agissent de façon à articuler le global et le spécifique, le temps court et le temps long, en s'appuyant sur des outils et des réseaux d'acteurs internes et externes, travaillant à la fois l'action et la relation. Chaque action est un coup dans une partie potentiellement plus longtemp. « Chaque coup doit préserver la suite de la partie » (Daniellou et al., 2012, p. 11). Il y a ainsi une dimension temporelle, pour favoriser la persistance de la relation sans savoir a priori si elle s'actualisera.

## DISCUSSION

Deux thèses récentes en ergonomie (Bondé, 2015 ; Guennoc, 2019) rappellent que l'activité des préventeurs est peu connue. Pour partie, l'AET que nous avons mobilisée permet de développer de nouvelles connaissances et de rendre compte de la complexité du travail des acteurs de la prévention de la MSA.

La littérature (e.g. Bondé, 2015 ; Brun *et al.*, 1998 ; Garrigou et Peissel-Cottenaz, 2001 ; Guennoc, 2019 ; Hale, 1995 ; Peeters *et al.*, 2003 ; Poley, 2015), bien que concernant une diversité d'acteurs de la prévention (internes, institutionnels, inspecteurs du travail, IPRP, représentants du personnel, etc.), a pu montrer la très grande diversité des fonctions qu'ils occupent. Ils ont de multiples tâches à réaliser et les actions de prévention n'en constituent qu'une portion. Ils gèrent de multiples actions de prévention en même temps, celles-ci étant hétérogènes entre elles, avec des périodicités différentes. Les résultats que nous présentons ici ne rendent pas compte de cet aspect transversal de la complexité du travail des acteurs de la prévention. Ils visent à illustrer la façon dont s'articulent dans le temps la gestion conjointe des actions de prévention et de la relation de service, où les actions contribuent à établir une relation de confiance, par des coups spécifiques, dans le cadre d'une partie plus large, visant à faire évoluer les pratiques de prévention chez les bénéficiaires.

L'un des médecins du travail a pu nous préciser, lors d'un entretien individuel, que : *« on sait que le sujet, on ne pourra pas l'aborder frontalement. Par contre, on sait que si on veut qu'il puisse être traité, il faut qu'on ait pu construire une relation de confiance avec l'employeur »*. Si nous reprenons les rôles proposés par Hale (1995), cela semble exclure ici, pour les acteurs de la prévention, le rôle de *contrôleur*, au bénéfice de celui d'*expert*, qui mobilisent des connaissances et compétences spécifiques en matière de prévention, et de *coordinateur*, qui font bénéficier aux affiliés du réseau dont ils disposent. Une conseillère en prévention a précisé, lors d'un groupe de travail : *« je ne viens pas pour le contrôler. Ce n'est pas mon rôle, ce n'est pas ma mission »*. Cette posture en faveur de l'accompagnement favorise l'établissement d'une relation de confiance, ce qui, ils espèrent, facilitera la mise en place des actions de prévention. En ce sens, la confiance est à la fois une conséquence du travail et un déterminant de celui à venir.

Cette stratégie illustre aussi la volonté de travailler plus largement la relation de l'affilié à la prévention, pour justement transformer son regard à ce sujet. Nous retrouvons le modèle de la gestion de la relation de service que présentent Querelle et Thibault (2007). Ce modèle nous permet de rendre compte de la nature de la relation de service de prévention dans les caisses MSA, qui nécessite une triple gestion pour le « prestataire » : 1) de sa relation au bénéficiaire (ici, l'affilié), 2) de l'objet de son intervention, et 3) de la relation que l'affilié entretient avec cet objet. *« L'élément intéressant dans cette manière de décrire la relation de service repose sur le fait que l'un des objets du travail du prestataire puisse être la relation qu'entretient l'usager avec cet objet. »* (*Ibid.*, p. 151). Dès lors, nous envisageons plusieurs éléments permettent de faire évoluer durablement les pratiques de prévention chez l'affilié : 1) une relation de service de prévention qui dure dans le temps, 2) qui intègre

de multiples opportunités de co-construction entre l'acteur de la prévention et l'affilié, 3) autour de sujets spécifiques et qui ont du sens pour l'affilié, et 4) qui visent une prévention primaire pour créer des changements durables dans le temps.

En lien avec Noyer et Barcellini (2014), nous pourrions considérer les actions menées par les acteurs de la prévention dans les caisses MSA comme des actes pédagogiques et stratégiques qui, justement, visent à transformer progressivement les représentations des acteurs et déclencher l'adhésion progressive aux démarches de prévention. Ce serait une façon de rendre les affiliés plus à même de prendre en compte la prévention dans les choix techniques et organisationnels qu'ils réalisent. Ce serait aussi une façon de rendre plus durable la prévention.

Pour autant, cette notion de durabilité de la prévention reste encore imprécise et nos analyses ne permettent pas encore de la caractériser. Il semble que cela intègre, d'une certaine façon, une évolution des représentations des acteurs. Toutefois, cela ne dit rien de ce sur quoi porteraient ces transformations : est-ce sur la façon de penser le travail ? Est-ce sur la façon d'articuler les exigences de production/de prévention avec d'autres exigences (environnementales, sociétales, etc.) ? Ou bien est-ce sur la place et le rôle du service SST de la MSA dans la gestion de la prévention ? Quelle place pourrait y prendre la notion de travail décent que propose l'ONU dans le cadre de son programme de développement durable pour l'horizon 2030 ? La suite de la RI vise, entre autres, à travailler ces questions.

## PERSPECTIVES

Notre RI vise, selon une démarche participative et réflexive, à définir comment il serait possible pour les acteurs de la prévention d'accompagner les affiliés vers une prévention durable. Il nous faut pour cela repérer la façon dont ils peuvent penser et définir de nouvelles formes d'accompagnement.

Les échanges lors des groupes de travail et des ateliers mettent en avant les contraintes que gèrent les acteurs de la prévention : de multiples structures à suivre, des moyens manquants, des compétences à développer, du temps insuffisant, etc. Ces difficultés ne facilitent pas toujours la possibilité de prendre du recul pour, à partir d'un cas spécifique vécu, adapter l'offre de service ou en construire une nouvelle. Cela a également mis en avant le besoin pour ces acteurs de mobiliser les acteurs internes et externes pour construire ces offres nouvelles. Le développement et le déploiement d'une nouvelle offre de service semblent en effet nécessiter la mobilisation de compétences, connaissances et savoir-faire nouveaux, ce qui peut passer par un travail que doit réaliser le responsable du service SST auprès des élus de la caisse MSA et/ou de la CCMSA, pour négocier des moyens (humains, temporels, financiers, etc.).

Nous retrouvons ici les difficultés résumées notamment par Guennoc (2019) qui peuvent amener *« les préventeurs à s'enfermer dans la gestion des urgences et de rendre difficile l'élaboration d'actions de prévention sur le long terme »* (*Ibid.*, p. 21). Cela nous ouvre dès lors une piste d'analyse pour voir comment peuvent réellement se tenir les stratégies visant à faire évoluer les pratiques de prévention chez les affiliés dans une perspective de durabilité.

## BIBLIOGRAPHIE

Arnoud, J., & Perez Toralla, M. S. (2017). L'intervention capacitante : quels enjeux pour la pratique de l'ergonome? *Activités*, 14(14-2).

Béguin, P. (2007). Innovation et cadre sociocognitif des interactions concepteurs-opérateurs : une approche développementale. *Le travail humain*, 70(4), 369-390.

Béguin, P., & Cerf, M. (2004). Formes et enjeux de l'analyse de l'activité pour la conception des systèmes de travail. *Activités*, 1(1-1).

Béguin, P., & Pueyo, V. (2011). Quelle place au travail des agriculteurs dans la fabrication d'une agriculture durable ? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (13-1).

Blondé, C. (2015). *Le travail des préventeurs en entreprise : Contribution méthodologique à la visite de sécurité. Doctoral dissertation*. Université Charles de Gaulle - Lille III.

Boudra, L., Delecroix, B., & Béguin, P. (2016). Mobiliser une approche développementale dans l'intervention ergonomique. Réflexions sur la démarche d'action et la posture de l'intervenant. In *3e congrès de l'IEA*.

Brundtland, G. H. (1987). What is sustainable development. *Our common future*, 8(9).

Cerf, M., & Falzon, P. (2005). Une typologie des situations de service. In Cerf, M., & Falzon, P. (dir.), *Situations de services : travailler en interaction*. PUF.

Coutarel, F., Caroly, S., Vézina, N., & Daniellou, F. (2015). Marge de manœuvre situationnelle et pouvoir d'agir : des concepts à l'intervention ergonomique. *Le travail humain*, 78(1), 9-29.

Daniellou, F., Davezies, P., Chassaing, K., Dugué, B., & Petit, J. (2012). *Le travail vivant des agents de contrôle de l'inspection du travail*. Rapport de recherche DIRRECT Ile-de-France.

Darses, F. & Reuzeau, F. (2004). Participation des utilisateurs à la conception des systèmes et dispositifs de travail. In Falzon, P. (Dir.), *Ergonomie*, 405-420.

Durrive, L. (2015). *L'expérience des normes : comprendre l'activité humaine avec la démarche ergologique*. Octarès éditions.

Falzon, P. (2013). Pour une ergonomie constructive. *Ergonomie constructive*, 1-15.

Guennoc, F. (2019). *Activité et influence des préventeurs au sein d'une organisation à risque : le cas*

*d'un site de production dans le secteur de la chimie pharmaceutique*. Doctoral dissertation, Université de Bretagne Sud.

Garrigou, A., & Peissel-Cottenaz, G. (2004). *Contribution à la découverte du métier des préventeurs et à la caractérisation de leurs besoins en formation continue*. INRS.

Hale, A. R. (1995). Occupational health and safety professionals and management: identity, marriage, servitude or supervision ? *Safety science*, 20(2-3).

INSEE (2007). *Agriculture, nouveaux défis*. Insee Références, Insee Édition, Paris.

Laurent, C., Maxime, F., Mazé, A., & Tichit, M. (2003). Multifonctionnalité de l'agriculture et modèles de l'exploitation agricole. *Économie rurale*, 273(1).

Legris, B. (2007). L'agriculture, de nouveaux défis, Vue d'ensemble. In (INSEE) *Agriculture, nouveaux défis*, Insee Références, Insee Édition, Paris.

Lélé, S. M. (1991). Sustainable development: a critical review. *World development*, 19(6), 607-621.

Noyer, N., & Barcellini, F. (2014). Construire un projet durable de prévention des TMS : dimensions stratégique et pédagogique d'une intervention ergonomique. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (16-3).

Peeters, D., Garrigou, A., & Duarte, F. (2003). Une meilleure compréhension de l'activité des préventeurs : un passage obligé pour le développement de pratiques Transprofessionnelles. *Modèles et pratiques de l'analyse du travail* (pp. 403-411). Paris : Actes du XXXVIIIème congrès de la SELF.

Poley, Y. (2015). *Accompagnement ergonomique de l'activité des représentants du personnel des CHSCT. Interventions ergonomiques sur les CHSCT de la SNCF*. Doctoral dissertation, Université de Bordeaux.

Querelle, L., & Thibault, J. F. (2007). La pratique de l'intervention d'ergonomes consultants : une approche réflexive orientée par les outils. *Activités*, 4(4-1).

Raspaud, A., & Falzon, P. (2020). De Sen à la pratique ergonomique : conditions et moyens pour une intervention ergonomique capacitante. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (22-1).

Schön, D. A. (1983). The reflective practitioner. *New York*.