



**l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS

VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Alsace-Moselle



LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL: COMMENT RÉUSSIR L'ACCUEIL DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

Note technique 33

LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL : COMMENT REUSSIR L'ACCUEIL DES NOUVEAUX EMBAUCHES?

NOTE TECHNIQUE N° 33-2022

Les préconisations contenues dans le présent document sont applicables aux entreprises d'Alsace et de Moselle.

Cette note technique a été approuvée par les Comités techniques régionaux de la Carsat Alsace-Moselle :

Ctr 1 le 22 mai 2007

Ctr 2 le 24 mai 2007

Ctr 3 le 12 juin 2007

Ctr 4 le 14 juin 2007

Mise à jour présentée en Janvier 2023

PREAMBULE

1. OBJET DE LA NOTE

2. PREPARATION DE L'ACCUEIL

3. LES ETAPES DE LA DEMARCHE

4. CONCLUSION

Annexes

Annexe 1 : exemple de démarche d'accueil formalisée

Annexe 2 : exemple de sujets pouvant figurer dans un livret d'accueil

PREAMBULE

Une démarche d'accueil réfléchie et structurée favorise une intégration rapide du nouvel arrivant dans le collectif de travail, contribue à sa fidélisation et lui donne les moyens de participer pleinement à la bonne marche de l'entreprise, quelle que soit sa taille.

Ce moment d'échanges est l'occasion de donner au nouvel arrivant une vision globale de l'entreprise, de ses objectifs et de ses valeurs, y compris dans le domaine de la Santé et la Sécurité au Travail (S & St).

L'accueil d'un nouveau est souvent à l'image des relations sociales et de la politique de communication de l'entreprise. Une politique claire et basée sur la transparence, le dialogue social et le respect de la personne permettra un accueil de qualité dans l'intérêt bien compris des deux parties.

1. OBJET DE LA NOTE

Un accueil inefficace est une des sources connues de sur-accidentabilité des nouveaux. Cette sur-accidentabilité est particulièrement marquée chez les intérimaires et chez les jeunes¹. Cette note a essentiellement pour but de préciser quelles sont les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour réaliser un accueil de qualité. Elle vise à donner aux entreprises les repères nécessaires dans la préparation, la réalisation et le suivi d'une démarche d'accueil.

Par nouveau, on entend tout nouvel embauché dans l'entreprise (premier ou nouvel emploi, intérimaire, mutation interne). Ne sont pas concernées par cette note, les personnes des entreprises extérieures dont l'accueil devra être organisé selon une autre procédure donnant lieu à des plans de prévention².

Ce guide décrit une démarche générale à suivre pour éviter d'oublier une étape essentielle lors de l'accueil. Dans la pratique, chaque entreprise, en fonction de sa taille, de son histoire et de sa culture, utilisera les outils qui lui sembleront les plus adaptés pour tendre vers l'amélioration continue de la sécurité et de la promotion de la santé au travail.

L'accueil du nouveau vise principalement à présenter l'entreprise et son emploi, en y intégrant les risques inhérents à son travail ainsi que les moyens de prévention mis en œuvre. Un préalable indispensable est la réalisation de l'évaluation des risques professionnels générés par l'activité de l'entreprise (décret du 5 novembre 2001).

¹ Statistiques Cnam : les jeunes de moins de 25 ans ont 2 fois plus d'accidents

² Articles R 4511-1 et suivants du Code du travail ; voir brochure inrs ED 941 « intervention d'entreprises extérieures »

2. PRÉPARATION DE L'ACCUEIL

• Une démarche :

Un accueil de qualité se prépare. La première phase consiste à prévoir une démarche incluant toutes les étapes, les moyens, les documents, le temps alloué, les accueillants et leurs compétences nécessaires, le contenu des messages ainsi que l'évaluation a posteriori des messages délivrés (Annexe 1).

Il est utile également de réfléchir à une adaptation de cette démarche en fonction des personnes auxquelles elle s'adresse (langue, handicap, etc.).

Montrer que l'on a prévu et organisé son accueil, c'est déjà témoigner à une personne la considération qu'on lui porte.

Toutes les informations concernant l'entreprise sont rarement assimilées d'emblée par le nouvel arrivant. Un livret d'accueil, complétant la démarche et rassemblant toutes les informations nécessaires, trouve une réelle utilité et permet au nouveau de s'y référer en temps utile. De plus, il apporte une traçabilité.

Il est important que le livret et les autres documents remis soient aisément compréhensibles et faciles à remettre à jour ou rediffusés le cas échéant (Annexe 2).

• L'accueillant :

L'accueil sera réalisé par une ou plusieurs personnes en fonction de la taille et des moyens de l'entreprise. Il est souhaitable d'impliquer la hiérarchie dans la démarche. Le choix de (ou des) accueillant(s) est primordial. De ce choix dépendront en grande partie la qualité et la crédibilité des messages délivrés. Parmi les critères (non exhaustifs) permettant un choix judicieux, l'accueillant aura :

- des compétences professionnelles,
- de bonnes connaissances de l'organisation, de l'histoire et de la politique en matière de santé et sécurité au travail de l'entreprise ,
- un comportement exemplaire en matière de santé et sécurité au travail
- des compétences relationnelles, voire pédagogiques pour transmettre une image positive de l'entreprise.

Les moyens à mettre en œuvre devront toujours être proportionnés aux moyens intrinsèques de l'entreprise et appropriés aux buts visés.

De même, avoir un interlocuteur privilégié (parrain, référent, tuteur, etc.), peut être une solution intéressante pour accompagner un nouvel embauché dans la durée.

Ne pas oublier de prendre le temps nécessaire pour mener à bien ces missions

• Contenu et transmission des messages :

Il est essentiel que les messages santé et sécurité au travail ne soient pas déconnectés des autres informations sur la vie de l'entreprise. Le contenu des informations à transmettre sera évoqué ultérieurement dans cette note.

Les points essentiels à aborder sont :

- la procédure de signalisation des accidents et des situations dangereuses (qui prévenir, comment prévenir, quelles informations communiquer, les registres réglementaires, etc.),
- lorsqu'il existe, le service de prévention et de santé au travail (médecin du travail, visite, infirmerie selon les cas,...),
- l'organisation des secours (sauveteurs secouristes du travail, trousse de secours, procédures d'évacuation des locaux, etc.),
- la présentation de l'animateur de sécurité, des membres du comité social et économique et de la commission santé, sécurité et conditions de travail lorsqu'elle existe.

Au-delà du simple signalement, ce sont les rôles des différents intervenants et la façon d'entrer en relation avec eux qui sont à privilégier.

Bien que l'accueil simultané d'un groupe de nouveaux embauchés puisse s'envisager, tout accueil devrait comporter une phase plus individualisée au cours de laquelle l'accueillant et l'accueilli pourront échanger.

• Suivi :

Dès la préparation de l'accueil, il faut mettre en place des moyens permettant, après l'accueil, de vérifier la bonne compréhension des messages transmis. Cette vérification sera renouvelée après une certaine période d'activité et la mise en pratique par le nouveau des connaissances acquises.

Afin de répondre à d'éventuelles questions n'ayant pas été abordées ou n'ayant pas été assimilées lors de la phase initiale de l'accueil, une sensibilisation complémentaire pourra être organisée.

De ces vérifications pourra également découler une amélioration de la démarche par la mise en évidence de manques voire de dysfonctionnements.

3. LES ETAPES DE LA DEMARCHE

• Arrivée dans l'entreprise :

Dès l'arrivée dans l'entreprise, le nouveau doit être pris en charge. On veillera à lui apporter des réponses adéquates aux questions pratiques qui représentent pour lui un intérêt immédiat (cantine, horaires, parking, vestiaires, etc...) principalement pour le mettre dans un état d'esprit réceptif aux autres messages.

Dans ce moment d'échanges, le message ne doit pas aller exclusivement de l'entreprise vers le nouveau salarié. Pratiquer l'écoute et l'interactivité facilite la mise en confiance du nouvel arrivant et permet une meilleure connaissance réciproque.

La forme retenue et les moyens utilisés sont adaptés aux réalités de l'entreprise et à ses pratiques habituelles. Les aspects suivants pourront être abordés :

- l'historique de l'entreprise, son activité, ces produits,
- sa place dans le secteur d'activité et l'environnement régional,
- l'organigramme et le fonctionnement,
- ses résultats replacés dans une évolution récente,
- la politique sociale et sa concrétisation dans le statut social des salariés (convention collective, plan de formation, moyens d'information ascendants et descendants etc...)

La santé et la sécurité au travail ne doit pas apparaître comme un simple sous-chapitre de la politique sociale mais être évoquée à différents moments de la présentation pour montrer son intégration dans la vie de l'entreprise et l'importance qu'elle attache à cette question.

• Visite des locaux et de l'outil de production :

En amont de la visite des locaux et de l'outil de production, il est opportun d'expliquer au nouvel embauché quels sont les risques généraux engendrés par l'activité de l'entreprise. Ces risques peuvent être ceux directement issus de l'activité intrinsèque ou ceux qui peuvent découler d'une coactivité (plusieurs entreprises partageant de façon permanente le même site).

A ces risques généraux doivent répondre des consignes générales de sécurité qui seront détaillées et explicitées.

De plus, le nouvel arrivant recevra les équipements de protection individuelle nécessaires avant la visite.

- **L'atelier de destination :**

La visite du site se poursuivra par l'atelier de destination. Comme précédemment, les risques généraux de cet atelier seront présentés ainsi que les consignes de sécurité. Ces explications feront partie intégrante de la présentation de l'organisation générale de l'atelier (production, place dans la chaîne de fabrication, futurs collègues de travail, organisation générale, horaires de travail, etc...). Il en va de même lors d'un changement d'atelier.

- **Le poste de travail :**

En dernier lieu vient le poste de travail. Les risques, les mesures et moyens de prévention mis en place (par exemple : description des dispositifs de sécurité et de leur fonctionnement, environnement du poste) ainsi que les consignes de sécurité seront examinés conjointement. Cette approche fait partie intégrante de la formation au poste relevant réglementairement³ de la responsabilité du chef d'entreprise. Cette formation sera facilitée si elle s'appuie sur une fiche de poste claire et précise. Il en va de même lors d'un changement de poste.

- **Évaluation à posteriori de l'assimilation des messages délivrés :**

L'entreprise doit prévoir un temps d'échange entre l'accueilli et le (ou les) accueillant(s). Ces derniers apprécieront, à cette occasion, le degré d'intégration du nouveau et son assimilation des messages.

³ Code du travail article L 4154-2 à L 4154- 4 : Obligation de formation renforcée à la sécurité pour les salariés titulaires d'un CDD, les salariés temporaires et les stagiaires affectés à des postes à risques particuliers

4. CONCLUSION

Les conditions nécessaires pour un accueil de qualité peuvent se résumer, sans être exhaustive, à :

- une mise en confiance de l'accueilli, résultat d'une attitude basée sur l'écoute et le dialogue,
- une démarche mûrement réfléchie comprenant une possibilité d'évaluation de l'assimilation des messages délivrés et d'amélioration de la démarche. Cette dernière ne doit pas être figée mais doit évoluer dans le temps et pouvoir s'adapter aux personnes concernées,
- des moyens clairement identifiés et réellement mis à disposition des accueillants,
- un ou des accueillants soigneusement choisis tant pour leurs compétences professionnelles que relationnelles,
- la traçabilité de l'accueil, bien qu'importante, ne doit pas représenter la finalité de la procédure d'accueil. Elle peut être matérialisée par un livret d'accueil conçu avec un souci de lisibilité.
- la politique de santé et sécurité au travail et l'importance que l'entreprise y attache doit apparaître dans la présentation des différentes fonctions de l'entreprise.

Il est à noter qu'une partie de cet accueil peut déjà être intégrée au moment de l'embauche (par exemple : présentation de l'entreprise, historique, organigramme, etc...). Cette façon de faire permettra au nouvel embauché d'arriver dans l'entreprise en ayant déjà quelques connaissances et probablement quelques interrogations permettant d'amorcer plus rapidement un dialogue favorable à l'intégration.

Annexe 1

Exemple de démarche d'accueil formalisée

Étapes de l'accueil	Pilote de l'action	Moyens d'actions possibles	Évaluation a posteriori de l'action
1. Arrivée dans l'entreprise	Chef d'entreprise ou son représentant	Réception dans le bureau	Dialogue avec le nouveau
2. Présentation de l'entreprise	Chef d'entreprise ou son représentant	Organigramme / photos des produits fabriqués / site internet / etc.	
3. Visite des locaux			
3.1 Visite de l'usine	Chef d'atelier	Équipement du salarié (Vêtements de travail, lunettes, gants, chaussures de sécurité, etc...) Autres ateliers, les consignes générales au niveau usine, les affichages, les locaux sociaux, les vestiaires, les temps de pause et de repas	Questionnaire
3.2 Visite de l'atelier de destination	Chef d'atelier	Flux de production, l'organigramme de l'atelier, les collègues, les consignes générales, les zones de circulation, les zones à risques particuliers, le plan d'évacuation, le point de ralliement, l'organisation des premiers secours (SST, trousse de secours), la place des extincteurs, etc.	
3.3 Poste de travail	Tuteur / chef d'équipe / collègue	Environnement immédiat, machine d'affectation	Questionnaire, vérification du port effectif des EPI
4. Remise de documents	Chef d'atelier	Livret d'accueil / documents généraux d'information (par exemple documents Carsat, INRS, OPPBTP, etc.)	Signature du livret d'accueil
5. Libre échange	Chef d'atelier	Discussion avec le nouveau	Consignation des questions
6. Acquisition des messages	Chef d'entreprise ou son représentant	Entretien 1 mois après l'arrivée	Modification éventuelle de la démarche d'accueil

A signaler également : Le cahier de l'accueillant

https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/716730/document/cahier-accueillant-2020_assurance-maladie-15122020.pdf

Annexe 2***Exemple de sujets pouvant figurer dans un livret d'accueil :***

- Histoire de l'entreprise,
- Produits et fabrications,
- Organigramme,
- Dispositions sociales,
- Qualité - Environnement,
- Informations pratiques (plan, restauration, transport, etc.)
- Charte sécurité,
- Règles générales,
- Plan de circulation et accès,
- Produits dangereux,
- Accès en hauteur,
- Manutentions,
- Machines et outillages,
- Conduite d'engins,
- Protections individuelles,
- Premier secours,
- Ordre et propreté
-

Prévention et Gestion des Risques Professionnels

Carsat Alsace-Moselle

Service Prévention et Gestion des Risques Professionnels
TSA 80118 - 67093 STRASBOURG

Contact entreprise Moselle
prevention.contact.entreprises57@carsat-am.fr

Contact entreprise Bas-Rhin
prevention.contact.entreprises67@carsat-am.fr

Contact entreprise Haut-Rhin
prevention.contact.entreprises68@carsat-am.fr

note technique n° 33-2022