

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



C R A M
Alsace-Moselle

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 CRAM 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

SOMMAIRE

1.	Objet de la note.....	2
2.	Préparation de l'accueil.....	3
	<i>Une démarche</i>	3
	<i>L'accueillant</i>	3
	<i>Contenu et transmission des messages</i>	3
	<i>Suivi</i>	4
3.	Les étapes de la démarche.....	4
	<i>Arrivée dans l'entreprise</i>	4
	<i>Visite des locaux et de l'outil de production</i>	4
	<i>L'atelier de destination</i>	4
	<i>Le poste de travail</i>	5
	<i>Évaluation a posteriori de l'assimilation des messages délivrés</i>	5
4.	Conclusion.....	5

Annexes :

Annexe 1 :	<i>Exemple de démarche d'accueil formalisée</i>	6
Annexe 2 :	<i>Exemple de points pouvant figurer dans un livret d'accueil</i>	7

Une démarche d'accueil réfléchi et structurée favorise une intégration rapide du nouvel arrivant dans la communauté de travail, concourt 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 des valeurs essentielles telles 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 cet objectif.

L'accueil vise principalement à présenter au nouveau l'entreprise et son emploi en y intégrant les risques inhérents à son travail ainsi que les moyens de prévention mis en œuvre dans un objectif d'amélioration continue de la sécurité et de la promotion de la santé au travers du travail. Un préalable indispensable est la réalisation de l'évaluation des risques professionnels générés par l'activité de l'entreprise (décret du 5 novembre 2001).

¹Statistique CNAMTS : les jeunes de moins de 25 ans ont 2,5 fois plus d'accidents

²Article R 237-28 du Code du travail ; voir la brochure « Intervention d'entreprises extérieures » INRS ED 941

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 susceptibles d'être facilement remis à jour et le cas échéant rediffusés (Annexe 2).

• L'accueillant :

Le choix de (ou des) l'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,
- de réelles compétences relationnelles, voire pédagogiques et il transmettra une image positive de l'entreprise.

L'accueil, en fonction de la taille et des moyens de l'entreprise, sera réalisé par une ou plusieurs personnes. Il est souhaitable d'impliquer la hiérarchie dans la démarche. 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 dans la durée un nouvel embauché.

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 S & ST 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. Celles à ne pas oublier 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 Santé au Travail (médecin du travail, visite, infirmerie selon le cas, ...),
- l'organisation des secours (sauveteurs secouristes du travail, trousse de secours, procédures d'évacuation des locaux, etc.),
- présentation de l'animateur de sécurité, des représentants du personnel (Délégué de Personnel/Comité d'Entreprise) et/ou des membres du Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions du Travail lorsqu'ils existent.

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 de ses nouvelles connaissances. Le cas échéant, une nouvelle sensibilisation pourra être organisée.

Elle aura pour but de compléter son information et 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.

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

3. Les étapes de la démarche :

- *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 à des questions très pratiques qui présentent pour lui un intérêt immédiat (cantine, horaires, parking, vestiaires, etc.) principalement pour le mettre dans un état d'esprit réceptif aux autres messages.

C'est un moment d'écoute et d'échanges. Le message ne doit pas aller exclusivement de l'entreprise vers le nouveau salarié, mais une écoute et une interactivité devrait être réellement pratiquées. Elles faciliteront la mise en confiance du nouvel arrivant et permettront une meilleure connaissance réciproque.

Cette étape est le moment où l'entreprise se présente. La forme retenue pour cette présentation et les moyens utilisés sont adaptés aux réalités de l'entreprise et de ses pratiques habituelles. Elle abordera par exemple avec plus ou moins de détails, les aspects suivants :

- l'historique de l'entreprise, son activité,

- ses 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 S & ST 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 co-activité (plusieurs entreprises partageant de façon permanente le même site).

À ces risques généraux doivent répondre des consignes générales de sécurité. Celles-ci 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 seront expliqués les risques généraux de cet atelier 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 grandement 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 a posteriori de l'assimilation des messages délivrés*

L'entreprise devrait prévoir un temps d'échange entre l'accueilli et le ou les accueillants. Ces derniers apprécieront à cette occasion le degré d'intégration du nouveau et son assimilation des messages.

4. Conclusion

Les conditions nécessaires pour un accueil de qualité peuvent se résumer, sans être exhaustives, 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 S & ST 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 a pu déjà être intégrée au moment de l'embauche (par exemple : présentation de l'entreprise, historique, organigrammes, etc.) Cette façon de faire permettra au nouvel embauché d'arriver dans l'entreprise en ayant déjà quelques connaissances et probablement quelques interrogations qui permettront d'amorcer plus rapidement un dialogue favorable à l'intégration.

³Code du travail : L 231-3-1 et R 231-34 et suivants. À noter également l'obligation de formation renforcée à la sécurité pour les travailleurs temporaires affectés à des postes à risques particuliers.

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 (lunettes, gants, chaussures, vêtements de travail, etc.), Autres ateliers, consignes générales au niveau usine, les affichages, les locaux sociaux, les vestiaires, les pauses, les repas, etc.	Questionnaire
3.2 Visite de l'atelier de destination	Chef d'atelier	Flux de production, organigramme de l'atelier, collègues, consignes générales, zones de circulation, zones à risques particuliers, plan d'évacuation, point de ralliement, organisation des premiers secours (SST, trousse de secours), position 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 CRAM, 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

ANNEXE 2

Exemple de points 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,
- Circulation et accès,
- Produits dangereux,
- Accès en hauteur,
- Manutentions,
- Machines et outillages,
- Conduite d'engins,
- Protections individuelles,
- Premier secours,
- Ordre et propreté
-

À signaler également :

- La CRAM des Pays de Loire (2, place de Bretagne - 44932 Nantes - www.cram-pl.fr
Tel 0821 100 110) a publié une brochure sur ce sujet :
« Guide d'élaboration du livret d'accueil »

Prévention
et Gestion des Risques
Professionnels

CRAM ALSACE-MOSELLE

STRASBOURG : Tél. 03 88 14 33 00
Télécopie 03 88 23 54 13
14 rue Adolphe Seyboth - BP 10392
67010 STRASBOURG CEDEX
www.cram-alsace-moselle.fr

Circonscriptions départementales

MOSELLE : Tél. 03 87 66 86 22
Télécopie 03 87 55 98 65
3 place du Roi George - BP 31062
57036 METZ CEDEX 01

BAS-RHIN : Tél. 03 88 14 33 00
Télécopie 03 88 23 54 13
14 rue Adolphe Seyboth - BP 1092
67010 STRASBOURG CEDEX

HAUT-RHIN : Tél. 03 89 21 62 20
Télécopie 03 89 21 62 21
11 avenue De Lattre de Tassigny - BP 70488
68018 COLMAR CEDEX

Note technique N° 33-2007