

# Évaluation des différentes stratégies et actions de l'INRS vers les TPE/PME sur la période 2007-2017

**Synthèse**

Janvier 2019

# Évaluation des différentes stratégies et actions de l'INRS vers les TPE/PME sur la période 2007-2017

Synthèse



# Sommaire



<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
Le cadre des actions de l'INRS vers les TPE .....	5
La mission d'évaluation.....	7
<b>Pertinence de l'action.....</b>	<b>10</b>
Les besoins des TPE/PME en matière de santé et sécurité au travail sont divers.	
Ils ont évolué et le besoin d'accompagnement de proximité reste majeur.....	10
Les réalisations de l'INRS sont justifiées au regard des besoins et attentes des TPE/PME et pourraient être améliorées en mobilisant davantage sa capacité d'identification des besoins .....	11
Le recours à des relais pour démultiplier les méthodes, outils, messages de prévention est tout à fait pertinent mais pose la question de leur positionnement, de l'animation et de la mise en réseau de ces acteurs et de la stratégie d'information et de communication à leur égard .....	12
L'approche par secteur et métier est pertinente .....	14
<b>Efficacité et impacts de l'action de l'INRS .....</b>	<b>16</b>
Des TPE/PME effectivement touchées par les réalisations de l'INRS.....	16
De la prise de conscience des enjeux S&ST au passage à l'action des dirigeants et salariés de TPE/PME: une contribution des réalisations de l'INRS .....	19
Les relais: le maillon intermédiaire qui permet une démultiplication des actions de l'INRS auprès des TPE/PME .....	20
<b>Cohérence de l'action.....</b>	<b>22</b>
L'interactivité des différents modes d'action de l'INRS: un principe fort qui s'inscrit dans une recherche de complémentarité .....	22
Dans le paysage multi-acteurs de la prévention des risques professionnels, l'INRS occupe une place singulière .....	22
Les démarches partenariales contribuent à la recherche de complémentarité entre l'INRS et celle d'autres acteurs, au service des messages de prévention.....	24
Un affichage des partenariats à amplifier .....	24
<b>Efficience de l'action.....</b>	<b>26</b>
La littérature scientifique présente des réalisations et intérêts communs sur la cible TPE/PME.....	26
Des stratégies différenciées envers les TPE/PME en Autriche, Irlande, et au Québec .....	26
L'appréciation des résultats de ces stratégies est en construction dans les pays étudiés.....	27
Des enseignements pour le positionnement de l'INRS .....	27
<b>Recommandations de l'évaluation.....</b>	<b>28</b>

## STATUT DU PRÉSENT DOCUMENT

Ce document est une synthèse des principaux résultats de l'évaluation à vocation d'information externe. Pour les résultats complets (incluant par exemple l'analyse de cohérence interne), il conviendra de se référer au rapport d'évaluation.



---

# Introduction

## Le cadre des actions de l'INRS vers les TPE

La mission de l'INRS s'inscrit dans un environnement institutionnel national et européen qui fixe des objectifs en matière de santé-sécurité au travail et de prévention des risques professionnels (PRP). Le **Plan santé au travail 2009-2014 (n° 2)** fixe les grandes orientations nationales. Le **Plan santé au travail 2016-2020 (n° 3)** est venu par la suite renforcer l'objectif de prévention des risques professionnels dans les petites entreprises, en insistant sur les outils d'aide à l'évaluation des risques de type OiRA<sup>1</sup> (action 1.1), et sur la construction d'une offre ad hoc au TPE notamment en mobilisant les branches (action 3.7). « Par ailleurs L'activité de l'INRS s'exerce suivant les **directives de la CNAMTS** et sous le contrôle de celle-ci dans le cadre de la politique définie par le ministre chargé de la Sécurité Sociale » (Cf. Art.2 Statuts de l'INRS). La **Convention d'objectifs et de gestion (COG) CNAMTS/État pour la branche AT/MP 2009-2012** prévoyait que « des actions spécifiques seront réalisées en direction des TPE pour leur permettre de mieux s'approprier la démarche de prévention et entretenir la dynamique ainsi créée ».

La **COG CNAMTS/État pour la branche AT/MP 2014-2017** fixe quant à elle notamment comme cible prioritaire les TPE et la possibilité d'expérimenter de nouveaux modes d'action.

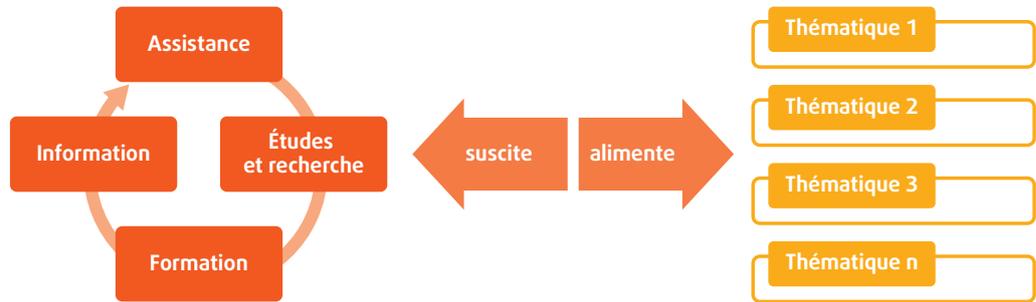
**Cette préoccupation pour les petites entreprises est légitime** au regard du nombre de salariés employés (7,2 millions de salariés, soit 40 % de l'effectif inscrit au régime général), de la faible diffusion des actions de prévention vers cette cible et du taux de sinistralité : 53 % des accidents se produisent dans des entreprises de moins de 50 salariés. Ce chiffre global prend une signification particulière pour les professions composées majoritairement par des petites entreprises, avec une très forte proportion d'accidents dans celles de moins de 20 salariés. C'est le cas de la restauration traditionnelle, des métiers de la construction, du transport routier de marchandises, de la réparation automobile... Ce dernier secteur est révélateur : 88 % des entreprises ont moins de 20 salariés, et cumulent 83 % des accidents du travail.

À l'INRS, le **Cad战略ique 2008-2012** formulait déjà dans son orientation stratégique n° 6 une ambition en matière de prévention auprès des TPE. Le **Plan stratégique de l'INRS 2013-2017** quant à lui fixe un objectif stratégique au développement des actions en direction des TPE. Ces dernières sont donc une cible prioritaire de l'Institut. Les actions en matière de prévention des risques professionnels ainsi menées sont organisées conformément aux thématiques de ces plans stratégiques.

---

<sup>1</sup> - Conçu pour les petites entreprises, OiRA (Outil interactif d'évaluation des risques en ligne), est un logiciel disponible sur le web, permettant de réaliser l'évaluation des risques professionnels de son entreprise, produit par EU-OSHA et adapté par secteurs par l'INRS

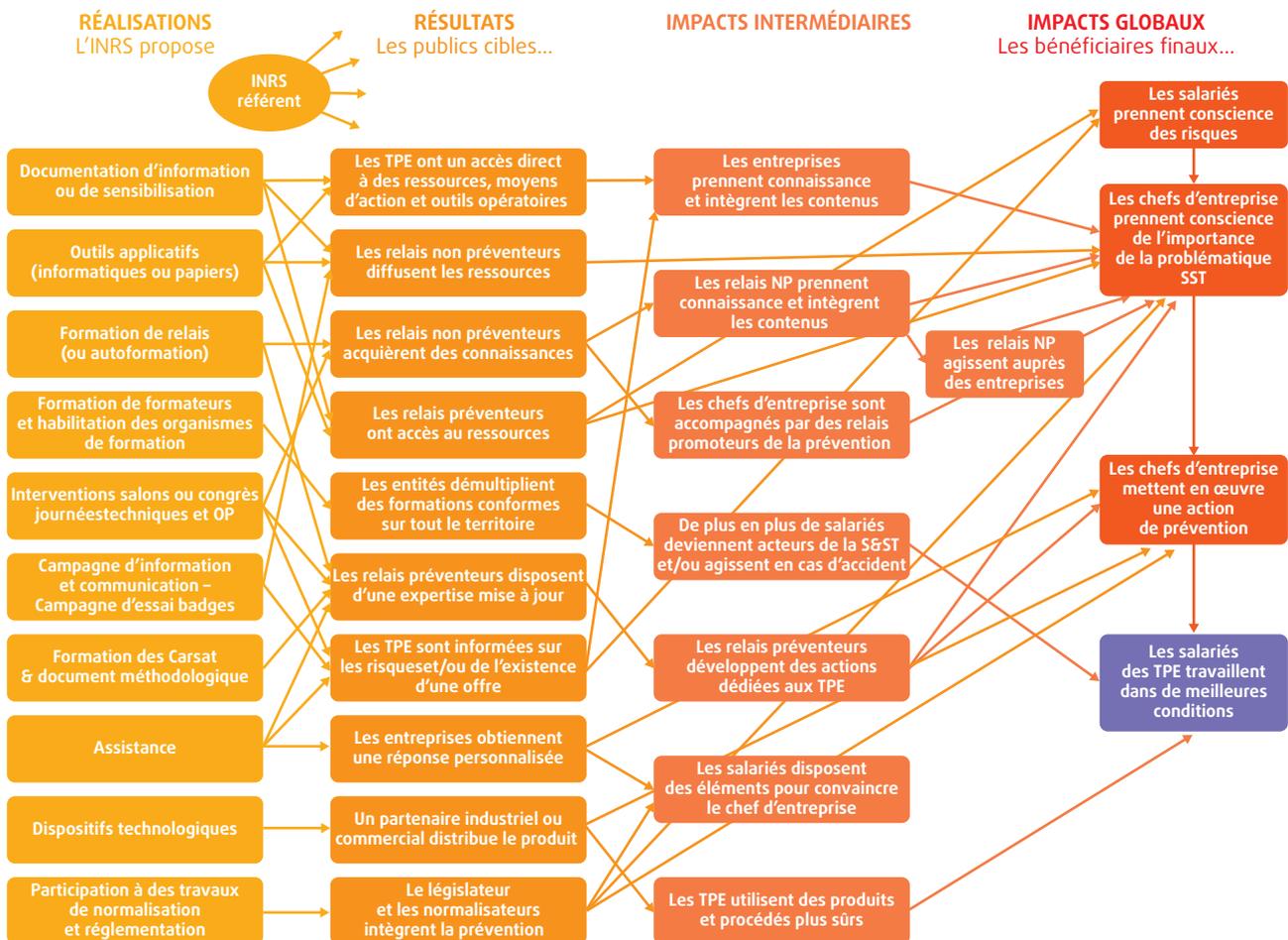
La mise en œuvre des objectifs de l'INRS en matière de PRP auprès des TPE/PME combine différents modes d'action interactifs (Cf. schéma ci-contre)



Extrait du compte-rendu d'activité INRS – 2015.

Le diagramme logique d'impacts (Cf. schéma ci-dessous) met à plat ces différents modes d'action et leur contribution escomptée à trois grands objectifs à long terme auprès de la cible spécifique des TPE/PME :

- Une prise de conscience accrue par les dirigeants des TPE/PME des enjeux de la santé et de la sécurité au travail;
- Une mise en place, en conséquence, d'actions/plan de prévention des risques professionnels au sein des TPE/PME;
- Une contribution à l'amélioration des conditions de travail des salariés.



Ce diagramme logique d'impacts permet d'illustrer la complexité de l'action de l'INRS pour toucher cette cible TPE/PME, qui tient à la transversalité et au caractère multifactoriel des actions de prévention.

**La stratégie d'action de l'INRS en matière de PRP vers les TPE/PME repose sur une double approche :**

- **transversale** par les risques/pathologies d'une part portée par les directions de l'Institut; cette approche repose sur une **ingénierie traditionnelle**: souhait d'adapter ou de créer les contenus, outils, formations existants aux spécificités des TPE/PME et notamment en adaptant l'approche classique par les risques (ex. sur les TMS, les RPS);
- **spécifique** d'autre part, par l'analyse des secteurs et métiers des TPE/PME confiée à une mission TPE ad hoc dès fin 2008. Celle-ci a pour principal objectif de développer des méthodes adaptées à la cible des TPE et d'accompagner les CRAM/CARSAT et CGSS dans le déploiement de ces méthodes. Cette approche repose sur une **ingénierie TPE**: créer une approche basée sur l'analyse de secteurs et métiers, de leurs besoins, de leurs risques, de leur perception des risques et de la prévention. Approche accompagnée d'une information et d'une communication ad hoc (coiffure, pâtisserie, réparation automobile, maçonnerie, transport routier de marchandises,...), qui peut également s'appuyer sur des productions développées par d'autres départements de l'INRS.

## La mission d'évaluation

L'INRS a inscrit cette première évaluation des actions de prévention des risques professionnels à destination des TPE dans le cadre d'une politique générale d'évaluation de ses activités. Cette évaluation porte sur les actions déployées par l'INRS en matière de prévention des risques professionnels pour les TPE/PME de moins de 50 salariés au regard des différents modes d'action mis en œuvre.

**Cette évaluation a pour objectifs de :**

- **dresser un bilan quantifié et qualifié des actions de PRP pour les TPE/PME entre 2010 et 2017 afin d'apprécier le niveau d'atteinte des objectifs des actions menées auprès des TPE/PME;**
- **apprécier les impacts** à plus long terme des actions menées, tant auprès des entreprises que des acteurs relais;
- **comparer les deux approches déployées par l'INRS auprès des TPE/PME**: ingénierie basée sur une approche par les risques/pathologies et ingénierie ad hoc basée sur une approche secteur et métier et portée par des relais (telles que présentées ci-dessus);
- **tirer les enseignements de l'action de l'INRS, étudiée sur une période de six ans** en matière de PRP auprès des TPE/PME et apprécier les conditions de renforcement et de positionnement de l'offre de l'INRS: être plus pertinent, efficient et cohérent vis-à-vis des différentes parties prenantes, de leurs besoins et de leurs attentes.

Ces objectifs ont été déclinés en **questions évaluatives**, relevant des différents registres d'évaluation suivants (Cf. tableau ci-après):

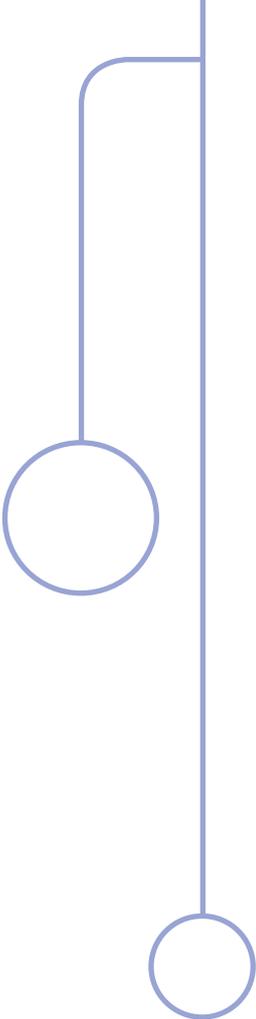
Registre d'évaluation	Questions
<b>Pertinence</b>	<p>En quoi les réalisations de l'INRS auprès des TPE/PME répondent-elles à leurs besoins (explicites et implicites) et attentes?</p> <p>En quoi l'utilisation de relais favorise-t-elle ou non la mise en œuvre d'actions de prévention en TPE/PME?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les relais sollicités sont-ils les plus pertinents pour porter la prévention vers les TPE/PME?</li> <li>- Dans quelle mesure la proximité (géographique, professionnelle, valeur) du relais renforce-t-elle l'appropriation du message par la cible?</li> </ul> <p>En quoi (et dans quelle mesure) les modes de diffusion de l'INRS sont-ils pertinents pour toucher les petites entreprises?</p>
<b>Cohérence</b>	<p>En quoi et dans quelle mesure les différentes réalisations de l'INRS à destination des TPE/PME sont-elles complémentaires? (sans contradiction, non redondantes, pas incompatibles)</p> <p>En quoi la multiplicité des réalisations des différents acteurs (préventeurs et non préventeurs) impacte-t-elle le message diffusé?</p> <p>En quoi l'affichage des partenariats (dont ceux avec les relais) renforce t'il le message porté par les réalisations de l'INRS auprès des TPE/PME?</p>
<b>Efficacité</b>	<p>Dans quelle mesure les réalisations de l'INRS touchent-elles les chefs d'entreprises et les salariés des TPE/PME et dans quelle proportion?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- À qui les TPE/PME s'adressent-elles en toute confiance pour une question ou un problème de prévention à laquelle elles n'ont pas de réponse?</li> <li>- Dans quelle mesure les chefs d'entreprises et les salariés ont-ils connaissance des réalisations de l'INRS?</li> <li>- Dans quelle mesure les chefs d'entreprise et les salariés touchés par les réalisations identifient-ils l'INRS comme centre de ressources?</li> </ul> <p>Dans quelle mesure les réalisations de l'INRS (identifiées dans le DLI) permettent-elles une prise de conscience par les chefs d'entreprises et les salariés des TPE/PME des enjeux S&amp;ST<sup>2</sup>? [impact global]</p> <p>Dans quelle mesure les différentes réalisations de l'INRS contribuent-elles à la mise en œuvre d'une action de prévention dans l'entreprise? [impact global]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment et dans quelle mesure les chefs d'entreprise et les salariés des TPE/PME s'approprient-ils les contenus des réalisations?</li> <li>- Dans quelle mesure et en quoi les réalisations mises à disposition des salariés permettent-elles de convaincre le chef d'entreprise d'agir?</li> <li>- Dans quelle mesure les chefs d'entreprise et les salariés utilisent ils les produits et procédés recommandés par l'INRS? (norme, réglementation, dispositifs technologiques)</li> </ul> <p>Dans quelle mesure le passage par un relais permet de démultiplier l'intervention de l'INRS? (plus de TPE/PME concernées et diversification de la cible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment et dans quelle mesure les relais ont-ils connaissance et s'approprient le sujet de la prévention?</li> <li>- Dans quelle mesure et dans quels cas les relais développent-ils des actions de prévention?</li> </ul> <p>Dans quelle mesure et pourquoi les messages de l'INRS restent-ils stables lorsqu'ils passent par des relais non préventeurs? [Qualité]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans quelle mesure les messages de l'INRS sont-ils suffisamment compréhensibles pour les relais?</li> </ul> <p>Dans quelle mesure et comment les relais diffusent-ils de façon pérenne l'information sur les réalisations de l'INRS et les messages de prévention attachés? [Durabilité]</p>

Registre d'évaluation	Questions
Impact	<p>Parmi les réalisations, quelles sont celles qui contribuent le plus efficacement à la mise en œuvre d'une action de prévention dans l'entreprise ?</p> <p>Quels sont les effets (favorables ou non à la prévention, améliorant ou non les conditions de travail, attendus ou non) des réalisations de l'INRS sur chacune des cibles (salariés, chefs d'entreprise, relais non préventeurs et relais préventeurs) ?</p>
Efficienc	<p>Comment se situe l'intervention de l'INRS en matière de PRP auprès des TPE/PME au regard de celle d'autres organismes, y compris à l'étranger ?</p> <p>– Ont-ils obtenu des résultats équivalents (à ceux issus de la présente enquête) avec plus ou moins de moyens ? (organismes : mutuelles, institutions, AUVA, OPPBTP, SUVA ...)</p>

### LES ENSEIGNEMENTS DU RAPPORT D'ÉVALUATION REPOSENT SUR :

- une analyse de la documentation remise par l'INRS ;
- une exploitation des données financières et d'activités remises par l'INRS ;
- une série de huit entretiens de cadrage réalisés auprès de la direction générale de l'INRS, de membres du Conseil d'Administration et du personnel de différents départements au sein de l'institut ;
- des entretiens menés auprès de sept acteurs institutionnels ;
- **trois enquêtes auprès des différents relais** de l'action de l'INRS. Près de 1 000 répondants :
  - 179 de CARSAT-CRAMIF-CGSS et 279 de SIST, soit 458 questionnaires
  - 407 questionnaires de formateurs certifiés INRS
  - 90 questionnaires de relais non professionnels : 9 conseillers CCI, 16 experts comptables, et 65 répondants de fédérations et organisations professionnelles.
- 703 réponses de **dirigeants de TPE/PME sur 4 secteurs** : Transport routier de marchandises (209) ; Menuiserie et transformation du bois (196) ; Hôtellerie avec restauration (220) et sans restauration (78) ;
- 300 réponses de **salariés de TPE/PME** des 4 secteurs précités ;
- les résultats d'une analyse comparée (*benchmarking*) auprès de 4 organismes étrangers [Autriche – AUVA ; Irlande-HSA ; Allemagne – DGUV ; Québec – IRSST] et de deux organismes français [ANACT et OPP BTP], homologues de l'INRS ;
- un séminaire d'une journée regroupant les principaux acteurs relais vers les petites entreprises.

**Cette évaluation est pilotée par un Groupe de travail Évaluation (GTEV)** composé comme suit : un responsable d'études et recherche, expert normalisation, département Ingénierie des Procédés ; un chef du département Ingénierie des équipements de travail ; un expert du département Expertise et Conseil technique, assistance et normalisation, appui ministère ; un responsable d'études et recherche, psychologie du travail, département Homme et Travail ; un chargé de projet information et communication, département Information et Communication ; un responsable de la mission TPE/PME, pilote du groupe évaluation TPE/PME ; un juriste en charge de la valorisation technologique, direction des applications ; le chef de projet évaluation.



## Pertinence de l'action

### Les besoins des TPE/PME en matière de santé et sécurité au travail sont divers. Ils ont évolué et le besoin d'accompagnement de proximité reste majeur

Si la prévention des risques professionnels est une obligation réglementaire qui s'impose à l'employeur et dont les principes généraux sont inscrits dans le Code du travail, elle s'inscrit dans une logique de responsabilité sociale des entreprises et des organisations, visant à réduire les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles et à en limiter les conséquences humaines, sociales et économiques.

Plusieurs enquêtes réalisées pour l'INRS montrent une évolution de la préoccupation S&ST dans l'entreprise :

- L'enquête Via Voice de janvier 2015 sur « *les Risques professionnels et prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles* » montre que parmi les principales préoccupations des dirigeants d'entreprise enquêtés les questions de santé et sécurité au travail (maîtrise et prévention des risques à l'intérieur de l'entreprise) apparaissent en 4ème position, sur les cinq proposées. Les questions financières, commerciales, ou d'ordre administratif constituent respectivement les trois premières préoccupations des chefs d'entreprise, c'est-à-dire des questions liées à la survie de l'entreprise.
- L'enquête menée auprès des dirigeants de TPE/PME dans 4 secteurs d'activité dans le cadre de cette évaluation 2018 montre une évolution : pour près des trois quarts des dirigeants qui déclarent que leur entreprise est active en matière de prévention des risques, cette motivation repose sur des convictions personnelles et/ou sur des valeurs de l'entreprise (70 %). Ce qui signifie que le dirigeant intègre la prévention des risques professionnels/santé au travail dans les valeurs de l'entreprise, comme une condition de sa performance. Compte tenu des enquêtes précédentes et des enquêtes nationales menées vers des secteurs non ciblés par l'INRS, on peut émettre l'hypothèse que cette conviction s'est forgée avec le temps, notamment grâce aux différentes campagnes de sensibilisation menées par les acteurs de la prévention des risques et de la santé/sécurité au travail. Ce qui relevait d'une action purement réglementaire et obligatoire il y a encore quelques années tend à être intégré dans la vie de l'entreprise, comme un réflexe plus naturel.

Malgré tout, des freins sont identifiés pour passer à l'action :

- des risques ou problèmes de santé non identifiés/non conscientisés ;
- des risques conscientisés mais faisant partie intégrante du métier ;
- la contrainte temporelle pour le dirigeant de TPE/PME, une donnée significative pour calibrer l'intervention en matière de PRP ;
- l'absence de fonction support dans la TPE/PME en charge de la prévention et l'existence de contraintes financières plus fortes ;
- la nécessité que l'argumentaire en prévention intègre une dimension économique pour parvenir à convaincre l'entreprise à agir (notion de retour sur investissement).

Les TPE/PME ont avant tout besoin d'être accompagnées (guidées, conseillées, assistées) par un interlocuteur physique extérieur dans leur démarche de prévention (au premier rang desquels la médecine du travail et les interlocuteurs métiers - organisations professionnelles) qui leur permettent d'enclencher une réflexion qui le plus souvent mène effectivement à l'action.

L'évaluation des risques reste une de leurs préoccupations premières. En complément, les 2/3 des TPE/PME enquêtées affirment disposer des ressources qui leur sont nécessaires pour agir. Des besoins d'information et d'outillage persistent toutefois: des informations et outils en matière de prévention des TMS, de façon qualifiée et adaptée (*messages incitatifs et positifs, documents courts, simples, adaptés au secteur/situations de travail, avec indication sur le retour sur investissement...*).

### FOCUS SUR LES FACTEURS FAVORABLES À UN ACCOMPAGNEMENT

La propension à se faire accompagner dépend de plusieurs facteurs. Elle est d'une part corrélée à **la taille de l'entreprise**. Les petites structures de moins de 10 salariés ont tendance à moins être accompagnées (55% contre 61% en moyenne), que les entreprises de plus de 10 salariés (73% contre 61% en moyenne).

D'autre part, on constate que les entreprises qui se sont appuyées sur des acteurs extérieurs pour chacune de leurs actions de prévention sont en général celles qui **sont plus actives en termes de prévention des risques** que les autres entreprises (37% sont très actives contre 26% en moyenne).

**On peut émettre l'hypothèse qu'une fois qu'une entreprise a été accompagnée par un acteur extérieur, elle y est fidèle et que cela la conforte et l'incite à creuser sa réflexion et son action en matière de PRP et de S&ST. Les TPE/PME accompagnées par un relais, préventeur ou non, ont donc plus de chance d'engager ou de renforcer une démarche de PRP. Cette hypothèse a par ailleurs été travaillée et validée lors du séminaire de Janvier 2018.**

**Or les stratégies vers les relais n'identifient pas explicitement ce rôle d'accompagnement. Ainsi, par exemple, les informations pertinentes sur les ressources de l'INRS auprès de ces relais ne sont pas systématisées, des formations adéquates pour ce rôle ne sont pas prévues.**

## Les réalisations de l'INRS sont justifiées au regard des besoins et attentes des TPE/PME et pourraient être améliorées en mobilisant davantage sa capacité d'identification des besoins

Pour la plupart, les réalisations de l'INRS sont pertinentes et ont amené une amélioration pour les TPE/PME, passant de la sensibilisation à la PRP à la conviction en la matière. Pour autant, des actions de sensibilisation sont à poursuivre, en particulier pour les TPE/PME les moins matures sur le sujet.

Les différents modes d'action de l'INRS (assistance, formation, publications papiers et web, outils applicatifs) offrent des réponses différenciées aux besoins et attentes des TPE/PME en matière de PRP, et ce de manière globalement pertinente, en particulier du point de vue des professionnels qui identifient bien l'INRS comme le référent en santé au travail. Parmi les réalisations de l'INRS, les dirigeants identifient plus particulièrement le site internet et ses ressources secteur/métiers et estiment trouver ce qu'ils y recherchent. En revanche, certaines réalisations sont moins connues des dirigeants. Pourtant lorsqu'elles sont connues, elles sont appréciées et utilisées:

- Les préventeurs déclarent utiliser les outils applicatifs. Ainsi, 70 % des personnes de CARSAT enquêtées s'en servent (dont 18 % régulièrement). Il en est de même pour les personnes de SIST enquêtées : 40 % utilisent ces outils (dont 9 % régulièrement).
- 31 % des relais non professionnels de la prévention déclarent connaître les outils applicatifs et 30 % déclarent les utiliser, ce qui démontre qu'une fois connus ces outils leur apparaissent très adaptés.
- Enfin, 26 % des formateurs connaissent ces outils et 84 % de ceux qui les connaissent les utilisent.

La formation a par ailleurs une capacité à toucher un grand nombre de salariés, cependant les résultats montrent que les formations proposées par l'INRS ne sont pas reconnues comme émanant de l'INRS. De plus, la formation PRAP n'atteint pas le taux de pénétration qu'on pourrait attendre. Une hypothèse, confortée par le rapprochement avec les besoins identifiés et le séminaire du 25 Janvier, est que le format de cette formation n'est pas adapté à cette cible.

Les bases d'information à disposition de l'INRS et de ses relais pour l'identification et la connaissance des besoins des TPE/PME gagneraient à être mieux coordonnées et systématisées pour renforcer encore la pertinence des réalisations.

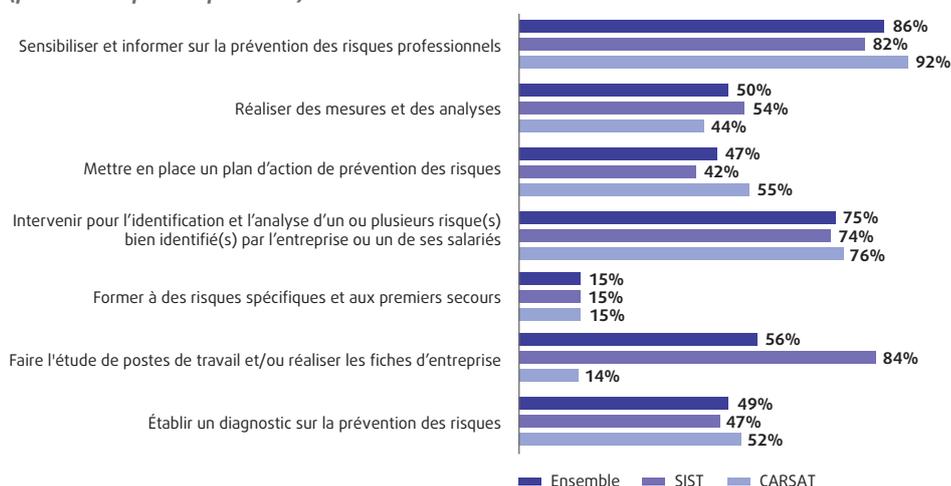
## Le recours à des relais pour démultiplier les méthodes, outils, messages de prévention est tout à fait pertinent mais pose la question de leur positionnement, de l'animation et de la mise en réseau de ces acteurs et de la stratégie d'information et de communication à leur égard

**Le recours à des relais préventeurs (CARSAT et SIST) et des relais non professionnels de la prévention (réseau CCI France, réseaux d'expertise comptable, organisations et fédérations professionnelles) est un moyen pertinent et complémentaire aux autres modes d'action de l'INRS : il favorise indéniablement la mise en œuvre d'actions de prévention en TPE de par la démultiplication des messages et des différentes ressources de l'INRS.** Ces courroies de transmission

sont indispensables au regard de la relative faible autonomie en matière de prévention des dirigeants et salariés des TPE/PME. L'efficacité de la mobilisation de ces relais dépend toutefois de leur capacité à agir, de l'accompagnement par l'INRS et d'une stratégie globale d'animation et de communication vers ce réseau.

**Le réseau prévention des CARSAT est pertinent pour intervenir auprès des TPE/PME compte tenu de son**

### Q25. En quoi consiste le plus souvent votre intervention auprès des TPE en matière de PRP (plusieurs réponses possibles)



Base de répondants : ensemble des répondants (441) — Source « Enquête à destination des préventeurs » ; exploitation AMNYOS

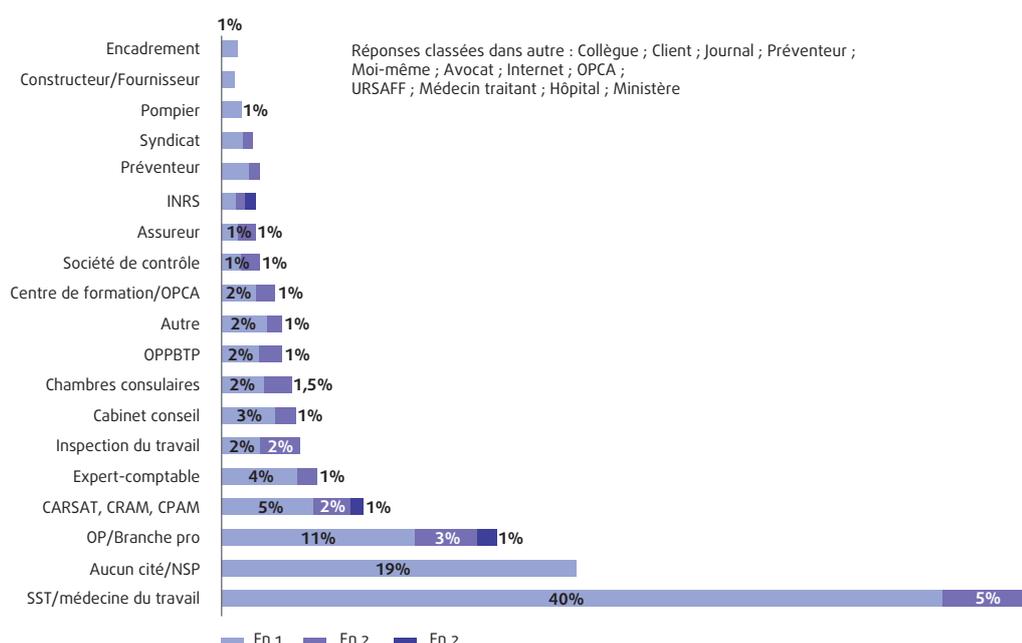
**mandat. Toutefois, le niveau d'identification de ces acteurs de terrain comme accompagnant n'est pas à la hauteur de sa pertinence.** L'assurance maladie arrive en effet en troisième position parmi les acteurs ressources identifiés par les dirigeants pour s'informer sur la S&ST (derrière les SIST et les organisations et fédérations professionnelles (relais métier)). Et lorsqu'ils ont mis en place une action de prévention, seulement 8 % des dirigeants concernés ont eu recours à l'assurance maladie pour se faire aider.

**La démultiplication de la formation**, à savoir la formation de formateurs en santé-travail et l'habilitation d'organismes de formation ainsi que la démultiplication dans les établissements d'enseignement professionnel et supérieur, constitue une activité également historique de l'INRS. L'enquête menée auprès des formateurs certifiés par l'INRS fournit des résultats en termes de pertinence du choix de ce type de relais pour atteindre les TPE/PME :

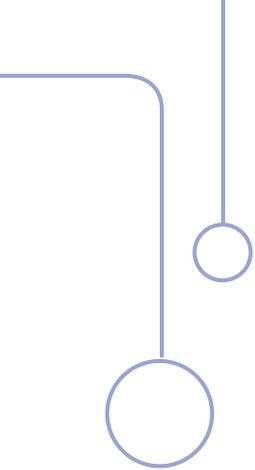
- 90 % des formateurs interrogés sont intervenus auprès de TPE/PME dans les 5 dernières années dont 57 % fréquemment et 33 % de manière ponctuelle.
- Les TPE/PME représentent plus de 50 % des interventions en entreprises pour 38 % des répondants. En revanche, pour près de 30 % des répondants, les TPE/PME représentent moins d'1/4 de leurs interventions en entreprises.
- 41 % des formateurs interrogés déclarent entretenir une proximité géographique avec les TPE/PME qu'ils forment tandis que 32 % mettent davantage la proximité sur le partage de valeurs communes concernant la prévention des risques professionnels. Seuls 13 % des répondants mettent en avant leur expertise sectorielle comme facteur de proximité avec les entreprises dans le cadre de leurs interventions (« proximité professionnelle »).

Par ailleurs, **la démarche déployée en direction de relais non professionnels de la prévention va dans le bon sens au regard des pratiques des entreprises.** Les organisations/fédérations professionnelles sont les interlocuteurs spontanément identifiés et privilégiés par les TPE/PME pour s'informer sur les questions S&ST.

**Q6. En matière de santé, sécurité au travail, prévention des risques, quels interlocuteurs ressources repérez-vous spontanément pour votre entreprise ? Tous secteurs**



Source : « Enquête à destination des dirigeants TPE/PME » ; Exploitation Amnyos – Base totale des répondants : 703 personnes.



La diversité des relais existants pour les TPE/PME renvoie au questionnement quant aux meilleurs relais à mobiliser en fonction des intentions de l'INRS d'une part, de la proximité à l'entreprise et de la posture même du relais d'autre part (co-construction, sensibilisation, incitation à faire, diffusion de méthodes, outils, démarches, accompagnement des TPE/PME). Or, **ce positionnement, de même que l'animation et mise en réseau de ces acteurs, et la stratégie d'information et de communication à leur égard restent à parfaire.** L'INRS doit plus s'appuyer sur sa position de référent en santé au travail pour construire des actions lui permettant d'améliorer l'impact de ces relais et de bénéficier de leurs connaissances. Enfin, la formation de ces acteurs, telle que déjà pratiquée, est un préalable incontournable pour adapter leurs compétences aux rôles définis, et asseoir leur crédibilité et leur légitimité.

## L'approche par secteur et métier est pertinente

La spécificité de la taille d'entreprise questionnée dans l'approche de la prévention et la stratégie TPE/PME est de plus en plus évidente pour les différents organismes de prévention. Il se dessine une réelle stratégie d'approche différenciée entre grandes entreprises et petites entreprises, que l'INRS a bien perçue, tout comme ses homologues à l'étranger. Ce que 4 des 5 pays étudiés dans le cadre du benchmarking ont mis en place.

L'approche secteur et métier est davantage mise en avant comme étant une « bonne façon » d'approcher les problématiques de prévention dans les TPE/PME. Les guides, outils, messages et formations sont structurés autour du secteur d'activité, du métier ou de la situation de travail (par exemple l'agriculture, la construction, la restauration, etc.). En effet, cela permet aux différents organismes de prévention de proposer une offre de prestation différenciée et plus parlante pour les dirigeants, qui ont besoin de se reconnaître dans le message de prévention. L'argument principal en faveur de l'approche métier, tient à la nécessité d'apporter des solutions de prévention adaptées à l'activité.

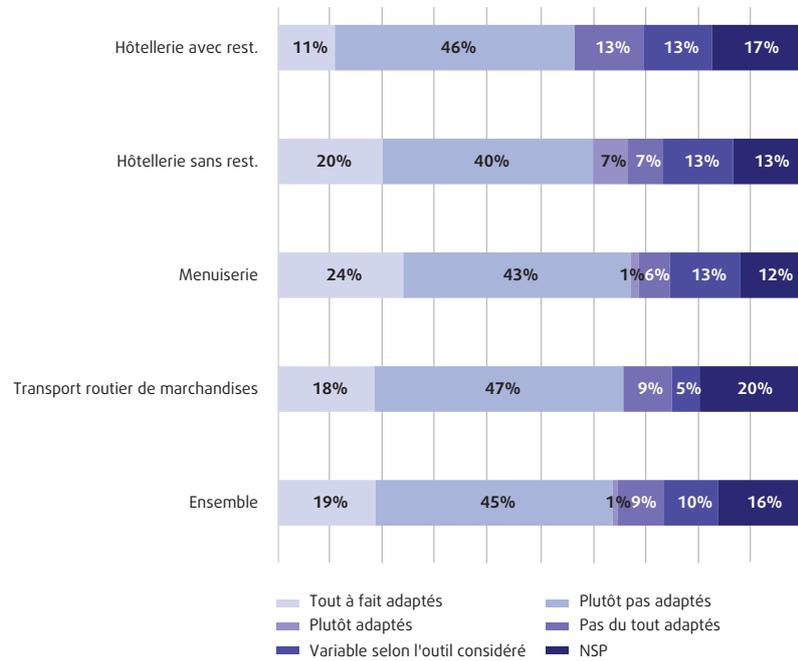
Cette stratégie de prévention par secteur et métier est bien traduite dans les productions spécifiques de la mission TPE/PME ou d'autres réalisations conçues pour des secteurs spécifiques (aide à la personne, recyclage, BTP par exemple).

Ce type d'ingénierie ciblée est considéré comme pertinent par les professionnels de la prévention, les formateurs et les relais non spécialistes interrogés (Conseillers tourisme CCI, experts comptables, organisations professionnelles). Ces relais déclarent utiliser en entreprise les ressources de l'INRS quand ils les estiment pertinentes, c'est-à-dire lorsque le contenu et le format sont adaptés à la réalité métier et aux contraintes propres de la TPE/PME :

- près de 90% des préventeurs répondants l'affirment (dont 15% les considèrent tout à fait adaptées). Les brochures, le site internet, les affiches et les outils applicatifs ressortent parmi l'ensemble des ressources de l'INRS. L'usage de ces productions/outils et services par les préventeurs eux-mêmes dépend bien de leur pertinence au regard des besoins des TPE/PME.
- Les formateurs enquêtés sont du même avis. Pour 1/3 d'entre eux, pouvoir proposer aux entreprises des documents d'information et des outils adaptés à leurs besoins en matière de prévention des risques est un facteur tout à fait déterminant pour inciter les dirigeants à agir et plutôt déterminant pour 51%.
- Les relais non professionnels de la prévention partagent également ce point de vue. Ils mettent toutefois en avant un classement différent des ressources de l'INRS. Pour eux, sont particulièrement adaptés aux attentes des TPE/PME: les brochures, le site internet, les affiches et enfin les outils applicatifs.

Les deux approches de prévention (approche métier/secteur et approche par les risques) déployées par l'INRS auprès des TPE/PME peuvent être pertinentes pour toucher cette cible. Elles offrent des clés d'entrée différentes en matière de prévention au sein de l'entreprise. Toutefois, l'ingénierie qui repose sur une approche sectorielle et métier rencontre un écho plus favorable auprès des relais ainsi que des TPE/PME elles-mêmes. Ces dernières se saisissent plus facilement de supports de prévention (web, papier...) conçus dans une approche métier/secteur qui se révèlent être beaucoup plus incitatifs pour passer à l'action que des documents génériques.

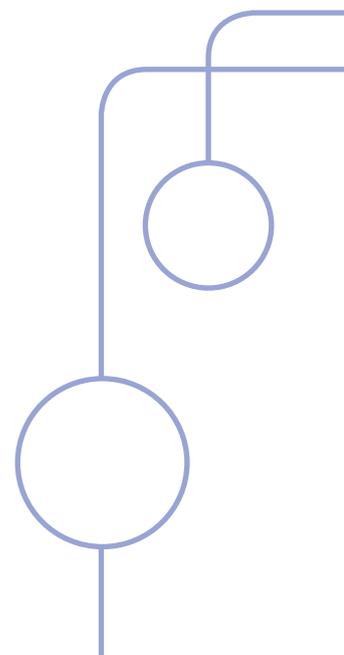
**Q49. Vous ont-ils globalement paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout adaptés à votre contexte professionnel ?**



Source : « Enquête à destination des dirigeants » ; Exploitation Amnyos – Base de répondants ayant identifiés un visuel : 204 personnes.

La plupart du temps, ce sont des informations sur un métier, un secteur, une réglementation ou une procédure qui sont recherchées par les dirigeants, tandis que les salariés recherchent en priorité des informations sur les TMS, les RPS, les plans de prévention et affiches. On perçoit un enjeu de référencement important des pages métiers du site de l'INRS, ainsi qu'un enjeu de fidélisation des visiteurs.

Il existe un réel consensus sur le niveau d'adéquation des ressources correspondant aux visuels présentés au contexte professionnel des entreprises interrogées (Cf. descriptif des visuels présentés en section 2.2 Partie 1 du Rapport). Près des deux tiers les trouvent adaptés à leur contexte professionnel (64 %). Et cet avis est partagé par l'ensemble des secteurs interrogés.

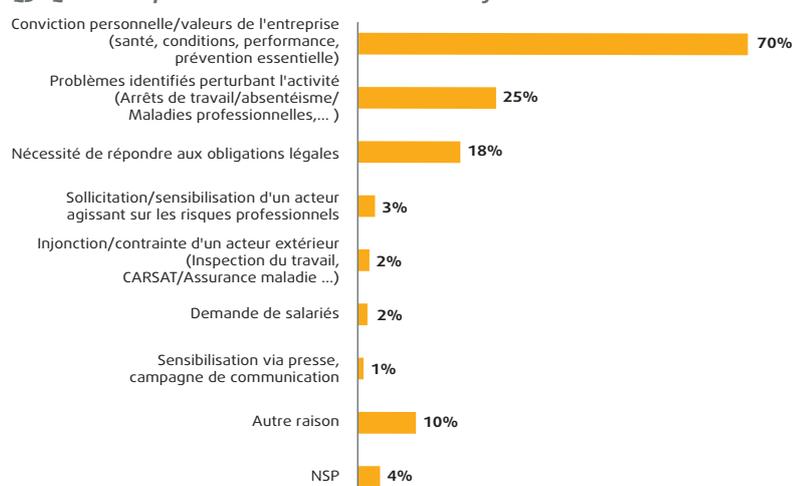


# Efficacité et impacts de l'action de l'INRS

## Des TPE/PME effectivement touchées par les réalisations de l'INRS

Les démarches de PRP menées par l'INRS, ses relais et le réseau prévention ont contribué à l'évolution positive de la sensibilité des dirigeants de TPE/PME aux risques professionnels. En effet, longtemps considérée comme une obligation réglementaire, la prévention des risques devient progressivement un réflexe plus naturel pour les TPE/PME, même si, lorsqu'ils sont identifiés, les risques sont encore parfois considérés comme faisant partie intégrante de l'activité. Les différentes enquêtes et études existantes, menées ou non pour le compte de l'INRS, ainsi que l'enquête menée auprès des dirigeants de TPE/PME dans le cadre de cette évaluation sur les secteurs du Transport routier de marchandises, de la menuiserie, de l'hôtellerie avec ou sans restauration montrent que (Cf. graphique ci-après) : les TPE/PME de secteurs touchés par les actions agissent de plus en plus par conviction en matière de PRP et ont mis en place des actions de prévention davantage orientées sur les moyens de protection collective, individuelle et la formation des salariés qui vont très souvent au-delà de l'obligation légale et du DUERP.

### Q3. Qu'est-ce qui motive votre activité sur le sujet ?



Source : « Enquête à destination des dirigeants TPE/PME » ; Exploitation Amnyos  
Base des répondants se déclarant actifs en matière de prévention des risques : 594 personnes

**Pour les aider dans leur démarche de prévention, les dirigeants enquêtés privilégient des interlocuteurs plutôt que des outils** et si possible des interlocuteurs externes à l'entreprise et spécialisés sur la prévention des risques (50%), ou au moins sur le métier (entreprise du réseau, fédération, OPCA) (23%). Les dirigeants citent spontanément (en 1<sup>re</sup> citation) comme interlocuteurs ressources les SIST<sup>3</sup>/médecine du travail (40%) et dans une moindre mesure les organisations professionnelles (11%). L'INRS n'est que très marginalement cité (1%), ce qui correspond du reste à ses missions.

### Parmi les réalisations de l'INRS, les dirigeants de TPE/PME enquêtés sur 4 sec-

teurs connaissent dans l'ordre : le site internet de l'INRS, les publications, le service d'assistance et les formations. 14% des répondants disent avoir déjà navigué sur le site de l'INRS. Ce qui peut paraître important au regard de sa notoriété en spontané auprès de la cible (1%). Ce sont plus souvent des entreprises de plus de 20 salariés qui déclarent s'y être rendues (32%) que des entreprises de moins de 10 salariés (11%). Ce sont les secteurs du transport routier de marchandises (18%) et de la menuiserie (16%) qui se rendent le plus sur le site de l'INRS. Il leur donne d'ailleurs très souvent satisfaction lorsqu'ils l'utilisent (87% des dirigeants déclarent avoir trouvé au moins partiellement ce qu'ils cherchaient, 57% totalement). Seuls 2% des ré-

3 - Services de santé au travail inter ou intra entreprise

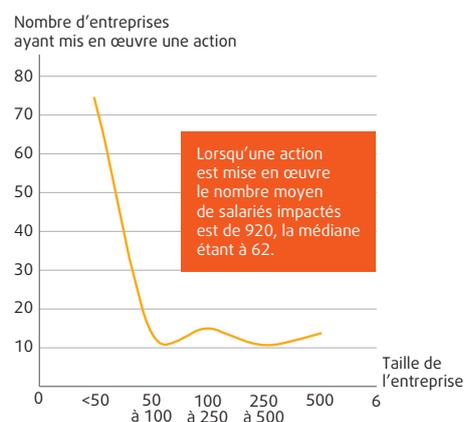
pondants déclarent connaître le dispositif d'assistance-expertise de l'INRS. En moyenne, 35 % des différents visuels présentés aux entreprises ont été reconnus (soit vu, soit lu, soit utilisé).

Les ressources de l'INRS concernant la prévention des risques sont par ailleurs globalement peu connues et peu utilisées par **les salariés interrogés** sur 4 secteurs, notamment les guides/outils (6 %) et le service assistance-expertise conseil (1 %). Les salariés enquêtés dans les TPE/PME connaissent mieux le site internet et les formations certifiées INRS. 13 % des salariés interrogés déclarent s'être déjà rendus sur le site de l'INRS (18 % pour les salariés du secteur transport routier de marchandises), alors qu'ils ne sont que 2 % à l'avoir cité spontanément comme un acteur ressource sur les problématiques de prévention des risques. Entre 1 et 15 % des salariés enquêtés ont suivi des formations certifiées INRS. Les salariés qui ont des questions sur la santé, sécurité au travail ou la prévention des risques disent se tourner en priorité vers leurs responsables, managers, dirigeants (43 %), puis vers les Services de santé au travail (18 %) ou leur médecin traitant ou un autre spécialiste de santé (8 %). **Cette cible « encadrement » ne fait pas spécifiquement partie des publics de l'INRS qui devrait développer une offre adaptée.**

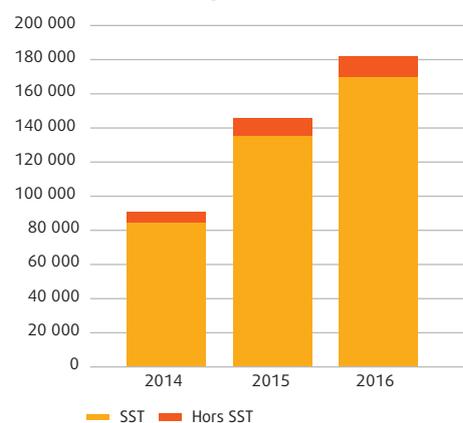
**Lorsqu'elles sont connues, les réalisations de l'INRS sont appréciées et ont un impact reconnu par ses utilisateurs (relais et TPE/PME). L'assistance-expertise conseil, les formations, les publications et les outils applicatifs contribuent effectivement à prévenir les risques dans les TPE/PME.**

- **Près de 6 500 TPE/PME sollicitent le service d'Assistance-Expertise conseil de l'INRS.** Lorsqu'ils y ont recours, 8 préventeurs en SIST sur dix et 6 préventeurs en entreprise sur dix peuvent mettre en œuvre une action de prévention grâce à la réponse de l'INRS. **Bien que peu connu, tant des entreprises que des relais eux-mêmes, ce service pourrait être démultiplié avec l'appui des relais.**
- **Les formations de l'INRS, touchent chaque année plusieurs milliers de TPE/PME** (180 000<sup>4</sup> salariés en 2016 dont plus de 12 000 sur PRAP<sup>5</sup>, et plus de 5 300 sur Catec<sup>6</sup>). Toutefois, les enquêtes ont montré un faible recours à ce type de services de la part des dirigeants, très vraisemblablement par une méconnaissance de l'offre existante. Pour preuve la formation PRAP beaucoup moins choisie que la formation historique Gestes et Postures, et qui souffre d'un problème visible de positionnement et d'adéquation aux besoins des TPE.
- **Parmi les ressources éditoriales papier et web de l'INRS, ce sont le site internet, les brochures et les affiches qui, selon les secteurs étudiés, sont les plus visibles, connus, appréciés et utilisés des professionnels de la prévention, des non professionnels et des dirigeants interrogés.** Les conditions de recours à ces ressources sont largement dépendantes des modalités d'élaboration et de diffusion. **Les ressources éditoriales papier et web conçues par métier sont nettement plus visibles que les réalisations transversales** (par exemple la brochure EVRP<sup>7</sup> existante en approche transversale est nettement moins utilisée que la même brochure, synthétisée et adaptée au secteur TRM<sup>8</sup>).

### Impact de l'assistance



### Nombre de salariés formés en TPE < 50 salariés



4 - La grande majorité des formations se faisant sur le sauvetage secourisme au travail (SST)

5 - Prévention des risques liés à l'activité physique.

6 - Certificat d'aptitude au travail en espaces confinés

7 - Evaluation des risques professionnels

8 - Transport routier de marchandises

- **Plus le portage des ressources de l'INRS par les organisations professionnelles est élevé, plus ces réalisations sont connues et utilisées par les dirigeants** (voir par exemple les brochures pour les métiers de hôtellerie, communs aux deux secteurs avec ou sans restaurant, mais qui n'ont pas bénéficié du même niveau de portage).
- Les dirigeants de TPE/PME placent les risques TMS au premier rang de leurs préoccupations et connaissent pour une partie d'entre eux, tous secteurs confondus, la brochure générique dédiée à la prévention des TMS. Pour autant, ils ne l'utilisent quasiment pas. **Cela confirme la nécessaire adaptation au secteur/métier et le portage par des partenaires relais, ainsi que la nécessité d'accompagner l'information au plus près de l'entreprise, en mode push.**
- **Les outils applicatifs** OiRA, Seirich<sup>9</sup>, Mavimplant<sup>10</sup> sont globalement peu connus des TPE interrogées, alors que leur utilité et pertinence ne sont pas remises en cause (entre 2 500 et 7 500 TPE touchées selon les secteurs):
  - Les 3 outils développés par l'INRS reposent sur des approches différentes: approche par le risque compatible pour tous les secteurs pour SEIRICH, une approche permettant l'intégration de la prévention dès la conception adaptable, après travail sur une banque de données spécifique au secteur pour MAVIMPLANT, une approche par secteur offrant une analyse multirisques pour OIRA.
  - Ils ont tous été co-construits avec l'aide de fédérations professionnelles et l'appui du réseau prévention. **À noter cependant que SEIRICH a été développé avec des fédérations du secteur chimie et que cette application n'est que très peu utilisée dans le secteur de la menuiserie.**
  - Ils bénéficient tous les 3 de bons résultats en termes de TPE/PME touchées, grâce aux actions de communication plurimedia systématiquement mises en œuvre en appui à leur lancement, impliquant les organisations professionnelles des secteurs visés.
- Comme le montre l'enquête menée auprès des dirigeants de TPE/PME, l'outil OiRA bénéficie d'une bonne pénétration dans les secteurs TRM et Hôtellerie avec restauration.
- Une campagne d'envergure sur les dangers des poussières de bois a été menée par la CCMSA, la CNAMTS, l'INRS et les ministères chargés de l'agriculture et du travail qui se sont associés aux organisations professionnelles du bois et du bâtiment (CAPEB, Commerce du bois, FBIE, FCBA, FFB-CMP, FNB, FNSCOP-BTP, OPPBTP, UFC, UFME, UIB, UMB-FFB, UNAMA, UNIFA, UIPP). Hormis dans le secteur de la menuiserie, **les autres campagnes de communication**, et les campagnes dans la presse spécialisée ou non, ont relativement peu d'impacts auprès des dirigeants interrogés (entre 1 et 3% d'entre eux ont pu prendre connaissance de réalisations de l'INRS par ce biais).

---

9 - SEIRICH est une application informatique, mise à disposition et développée par l'INRS en partenariat avec la Direction générale du travail, la Direction des risques professionnels (CNAMTS, CARSAT et CRAMIF) et des organisations professionnelles.

10 - MAVImplant est un logiciel de création 3D des futurs locaux de travail aujourd'hui disponible pour les boulangers-pâtisseries-glacières et les garagistes.

## De la prise de conscience des enjeux S&ST au passage à l'action des dirigeants et salariés de TPE/PME : une contribution des réalisations de l'INRS

La prise de conscience des enjeux S&ST est l'étape préalable à toute démarche de prévention en entreprise, quelle que soit sa taille. Étape d'un processus qui, en rapport avec la logique d'action présentée ci-avant, permet ensuite au dirigeant d'être convaincu puis d'agir.

Parvenir à la prise de conscience des risques en entreprise constitue l'un des grands objectifs de la PRP. Cela suppose que l'entreprise identifie qu'il y a des risques liés à son activité et qu'il est important de bien les identifier. Or, on a vu que cette identification et ce sentiment d'exposition au risque ont évolué pour la TPE/PME grâce aux actions de sensibilisation.

**C'est avant tout l'action combinée d'utilisation des ressources de l'INRS adaptées aux besoins et aux secteurs/métiers des TPE/PME et d'accompagnement par les relais qui contribue à l'amorce de changement dans l'entreprise et à une prise de conscience effective des enjeux S&ST.** Les relais utilisent les ressources de l'INRS et reconnaissent leur impact :

- 66 % des préventeurs CARSAT enquêtés estiment que les ressources de l'INRS contribuent plutôt (57 %) voire tout à fait (9 %) à une meilleure prise de conscience des dirigeants de TPE/PME des enjeux S&ST. 45 % des SIST enquêtés estiment que les ressources de l'INRS contribuent plutôt (40 %) voire tout à fait (5 %) à une meilleure prise de conscience des dirigeants de TPE/PME des enjeux S&ST.
- 70 % des préventeurs répondants déclarent que les supports/messages/outils produits par l'INRS qu'ils utilisent dans leur accompagnement sont de nature à influencer favorablement le passage à l'acte.
- Pour 8 formateurs répondants sur 10, l'action de formation conjuguée à l'utilisation des ressources de l'INRS favorisent le passage à l'acte des dirigeants de TPE/PME.

Parmi les conditions qui concourent à maximiser cet impact auprès des TPE/PME, deux sont incontournables : le portage élevé par un relais (visibilité amplifiée, potentiel d'usage augmenté), l'accompagnement par le bon interlocuteur (*voir paragraphe ci-après*). Le fait de connaître les interlocuteurs de la prévention permet plus facilement de les solliciter pour être accompagné. **Une communication sur le rôle différent et le type d'accompagnement de chacun des acteurs serait un plus.**

**Aux côtés des ressources de l'INRS mobilisables en autonomie ou non, l'accompagnement par les bons relais est indispensable :** les 2/3 des dirigeants de TPE/PME déclarent s'être appuyés sur des acteurs extérieurs lorsqu'ils ont mis en place des actions en termes de prévention des risques.

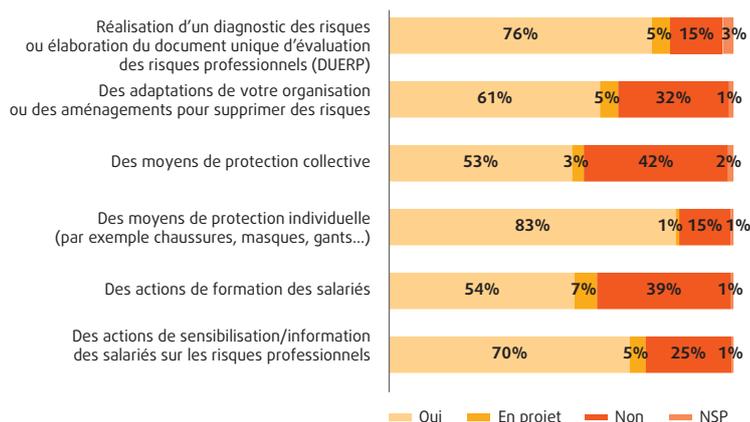
**Q13. Pour mener à bien cette/ces actions, avez-vous été aidé/accompagné par des acteurs extérieurs ?**



Source : « Enquête à destination des dirigeants TPE/PME » ; Exploitation Amnyos – Base de répondants ayant cité au moins une action en cours : 686 personnes.

**Les réalisations de l'INRS permettent un passage à l'acte des dirigeants de TPE/PME en matière de PRP lorsqu'elles sont bien conçues** (orientées métier, contenant un argumentaire simple, précis, positif, incitatif, en mode solution pour agir) **et portées par des relais de proximité** (relais qui co-construisent ces ressources, qui les diffusent, qui les expliquent, qui communiquent sur). L'accompagnement par des relais utilisateurs des ressources de l'INRS contribue ainsi efficacement à la mise en œuvre d'action de prévention dans l'entreprise.

**Q7-12. Sur les 3 dernières années, votre entreprise a-t-elle mis en œuvre les actions suivantes ?**



Source : « Enquête à destination des dirigeants TPE/PME » ; Exploitation Amnyos – Base totale des répondants : 703 personnes.  
 Précaution de lecture : Les entreprises interrogées, dans la mesure où elles ne sont souvent pas expertes en matière de prévention des risques, peuvent rencontrer des difficultés à catégoriser leur action. Les réponses données par les entreprises à cette question sont donc à prendre avec précaution.

Par ailleurs, **parmi les salariés enquêtés ayant bénéficié d'une action de prévention au cours de ces trois dernières années, près des deux tiers estiment que cela a eu un impact positif sur leurs conditions de travail.** Le lien effectif avec des réalisations de l'INRS ne peut toutefois pas être solidement établi. Un peu plus d'un tiers des salariés concernés témoignent d'une plus grande sensibilisation aux risques liés au travail et une meilleure connaissance de certains moyens de prévention (EPI, formation gestes et postures) mis en place dans leur entreprise. De même qu'un autre tiers des salariés répondants soulignent une amélioration de leurs conditions de travail, par une nouvelle organisation du travail ou des postes de travail, par des protections collectives ou par la substitution de produits. Environ 15 % des

salariés répondants déclarent par ailleurs un mieux-être au travail, notamment davantage de confort dans l'exercice du métier, moins de pénibilité liée aux problèmes de dos, de bruit, de poussière, davantage d'écoute à leur égard et vis-à-vis de leurs besoins. Enfin, parmi les autres effets recensés : une meilleure information, sensibilisation, formation du personnel ainsi qu'une diminution des accidents du travail.

## Les relais : le maillon intermédiaire qui permet une démultiplication des actions de l'INRS auprès des TPE/PME

**Le passage par les relais, tant préventeurs que non professionnels de la prévention permet une démultiplication effective et utile de l'action de l'INRS.** Selon les relais considérés, ce sont entre 3 000 et plus de 100 000 TPE/PME qui sont impactées chaque année et qui passent à l'action à la suite de l'accompagnement d'un relais. On peut estimer qu'annuellement :

- entre 3 000 et 14 500 TPE ont mis en place des actions de prévention après intervention des agents CARSAT ;
- entre 66 000 et 133 000 TPE ont mis en place des actions de prévention après intervention des agents des services de santé au travail ;
- entre 55 000 et 77 000 TPE ont mis en place des actions de prévention après intervention d'un formateur habilité par l'INRS.
- le potentiel de TPE accompagnés sur la S&ST par les experts comptables est réel : en moyenne, 7 à 8 TPE sur 10 ont recours à un cabinet d'expertise comptable ou à une

*association de gestion et de comptabilité. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à attendre de leur expert-comptable un accompagnement dans le pilotage et la gestion de leur entreprise, y compris dans des domaines éloignés du cœur de métier<sup>11</sup>.*

**Cette démultiplication est d'autant plus efficace que les relais partagent une vision commune de la prévention avec l'INRS grâce notamment au soutien de l'Institut en termes d'information, de mise à disposition de ressources, de partenariat, et de montée en compétences (formation).** L'INRS constitue bien pour eux un référent et un centre de ressources indispensable. Certains relais non professionnels de la prévention (réseau CCI France, réseau d'expertise comptable, organisations professionnelles) ont bénéficié d'un accompagnement structuré de l'INRS, engageant les parties, et contribuant à leur acculturation en matière de prévention. **L'acculturation des relais non professionnels de la prévention contribue ainsi à garantir une qualité d'intervention et une stabilité des messages :** l'INRS est bien identifié comme le référent pour s'informer, se former en S&ST et diffuser des nouveaux messages de prévention. Les 2/3 des relais enquêtés déclarent diffuser les messages de l'INRS en l'état et cela est d'autant plus vrai lorsqu'un cadre partenarial a été posé et permet de les co-construire et de mieux comprendre leur teneur.

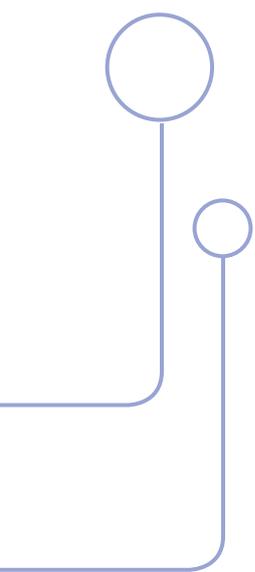
La démarche de démultiplication de l'intervention de l'INRS auprès de relais préventeurs et non professionnels de la prévention contribue donc à produire les effets suivants sur ces cibles : meilleure capacité à agir, acquisition de connaissances et mise à jour d'expertise. Et ce, grâce aux formations ad hoc déployées (réseau prévention, experts comptables, conseillers CCI,...) et aux démarches partenariales mises en œuvre avec les organisations professionnelles notamment. Cette démarche permet aussi une meilleure compréhension de messages communs, même si la co-construction de ces messages pourrait et devrait être renforcée. Enfin, la « contractualisation » avec des relais partenaires leur confère une plus grande légitimité pour agir (en particulier pour les relais non professionnels) notamment du fait de la position de référent de l'INRS.

Par ailleurs, l'ensemble des relais interrogés déclare que les TPE/PME ont mis en place des actions de prévention après leur intervention. C'est le cas pour 84 % des préventeurs CARSAT et SIST et pour 40 % de relais non professionnels (Conseiller CCI, experts comptables, organisations professionnelles). Parmi ces actions, ils recensent l'identification et la suppression des dangers (notamment par la substitution), l'adaptation du travail à l'homme (organisation du travail, aménagement des postes), la réduction des risques (protections collectives et individuelles). **Le séminaire du 25 janvier 2018 avec les relais a rappelé l'importance de la diffusion large de la prévention primaire, mais aussi de tout l'argumentaire à déployer pour convaincre les dirigeants : à la fois économique, social, sociétal, sécuritaire.**

**Les relais enquêtés sont en attente d'une animation nationale et d'un accompagnement par l'INRS qui leur permettrait de gagner en légitimité, de participer à la construction de solutions, d'asseoir leur intervention, et d'en améliorer la qualité, la pertinence et la permanence.**

---

11 - Ordre des experts comptables, collection des études, Commission prospective et spécialisations - « Marchés de la profession comptable » édition 2017.



## Cohérence de l'action

### L'interactivité des différents modes d'action de l'INRS : un principe fort qui s'inscrit dans une recherche de complémentarité

Les différentes réalisations de l'INRS à destination des TPE/PME (mises en œuvre selon les différents modes d'action) sont complémentaires. Elles reposent sur un principe général d'interactivité entre les différents modes d'action de l'Institut basée sur un continuum recherche scientifique et mise en application de solutions pour les TPE/PME. La complémentarité est recherchée au sein même de chaque mode d'action et entre modes d'action. Elle peut porter sur les objectifs poursuivis, les contenus diffusés et les supports. À titre d'exemple, les activités de recherche alimentent les réponses aux questions posées par les différents acteurs, dont les TPE/PME, en matière d'assistance expertise conseil. Les contenus apportés par les experts de l'INRS dans le cadre de l'assistance/expertise conseil alimentent par ailleurs des actions d'information, la rédaction d'articles dans des revues spécialisées et de publications, et aide à l'élaboration de contenus de formation.

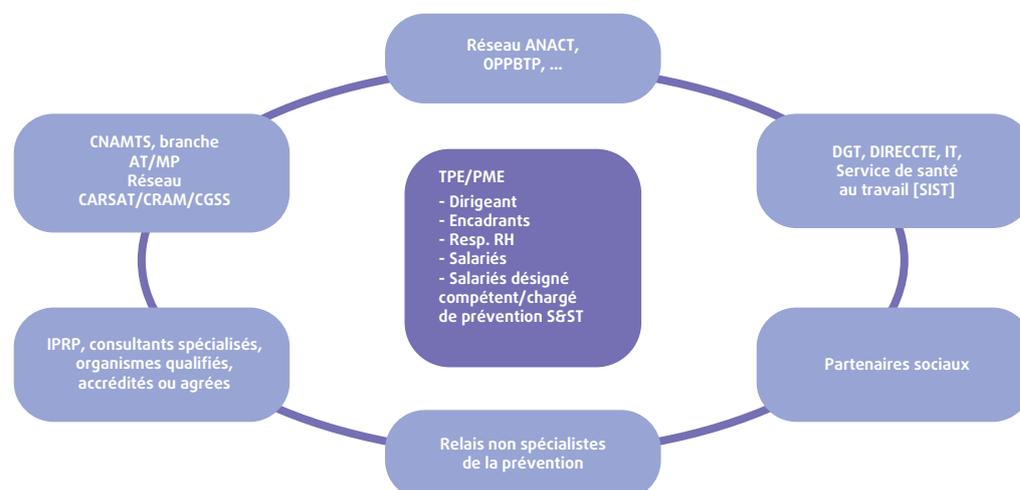
Les différentes réalisations de l'INRS reposent également sur une approche thématique instaurée par le Cadrage stratégique 2008-2012 qui fonctionne bien.

Par ailleurs, au plan général, sans qu'ils ne se prononcent dans le détail, les préventeurs CARSAT et SIST et les relais non-préventeurs enquêtés sont quasi unanimes sur la complémentarité des ressources de l'INRS, apportant certes une masse d'information conséquente, mais offrant plusieurs niveaux de lecture et une possibilité pour le dirigeant, préventeur, salarié en entreprise de choisir le format le plus adapté à ses besoins.

**Ces synergies internes sont à maintenir et amplifier.**

### Dans le paysage multi-acteurs de la prévention des risques professionnels, l'INRS occupe une place singulière

#### *L'INRS et les autres acteurs de la prévention*



Le champ de la PRP fait intervenir une multitude d'acteurs aux approches différentes, ce qui renforce la nécessité d'identifier le positionnement de chacun. L'INRS a bien conscience de cet enjeu et a signifié dans son plan stratégique son ambition à être le référent et le centre de ressources sur les risques professionnels.

Les acteurs interrogés dans le cadre de cette évaluation, qu'ils soient relais ou institutionnels, identifient bien l'INRS comme un centre de ressources, un acteur clé expert de la prévention des risques professionnels, auprès duquel ils vont chercher de l'information et/ou se former :

- Pour l'ensemble des préventeurs enquêtés, l'INRS est un centre de ressources majeur. L'ensemble des répondants CARSAT et SIST a consulté l'INRS ou ses productions sur ces cinq dernières années : de manière systématique pour 63 % de répondants ; de manière ponctuelle pour 36,5 %.  
Les médecins du travail ont tendance à consulter moins régulièrement l'INRS ou ses ressources, 59 % déclarent ne les consulter que ponctuellement.  
Les ingénieurs conseil CARSAT et les ingénieurs HSE SIST ont une propension plus forte à les consulter régulièrement que la moyenne (respectivement 80 % et 79 % de réponses). Ceci peut s'expliquer pour les CARSAT du fait de la collaboration historique INRS-Assurance maladie.
- Parmi les 90 relais non spécialistes des questions de prévention interrogés (conseillers CCI, experts comptables, et organisations professionnelles), une part relativement importante (42 %) considère l'INRS comme l'acteur ressource prioritaire en matière de prévention des risques : presque 1 relais sur 2 désigne l'INRS comme l'acteur incontournable pour s'informer ; 1 relais sur 4 place l'INRS en première position pour se former. À titre d'exemple, le Centre technique des métiers de la pâtisserie (CTMP) interviewé souligne qu'il entretient avec l'INRS « *une relation ponctuelle, en fonction des besoins, sur certaines compétences clés (typologie des risques, élaboration du DU, etc.). C'est important d'avoir un interlocuteur spécialisé TPE/PME* ». Pour cet acteur, **l'indépendance est alors un critère de choix** pour se tourner vers l'INRS : « *On cherchait un interlocuteur public le plus neutre et fiable possible pour avoir une réflexion collaborative* » (CTMP)
- À la question « Diriez-vous que la vision de la prévention des risques de l'INRS diffusée auprès des TPE/PME de moins de 50 salariés se distingue par rapport à celles préconisées par d'autres organismes ? », 44 % des formateurs enquêtés y répondent favorablement. Ils perçoivent l'INRS comme un acteur historique et expert des questions de prévention des risques professionnels. L'INRS serait « la référence » en la matière, notamment de par une approche globale et méthodologique (scientifique) de la prévention des risques professionnels.
- Enfin, cette position de centre de ressources de l'INRS a été réaffirmée lors du séminaire organisé avec les relais en janvier 2018 à l'Institut. Ces derniers ont exprimé le souhait d'avoir un interlocuteur d'entrée unique en matière de PRP santé et sécurité au travail, et ne voient pas d'autre acteur que l'INRS pour tenir ce rôle.

## Les démarches partenariales contribuent à la recherche de complémentarité entre l'INRS et les autres acteurs, au service des messages de prévention

**Certaines complémentarités paraissent évidentes aux professionnels de la prévention : avec quatre types d'organismes, fédérations/organisations professionnelles, les CARSAT, l'OPPBT et l'ANACT.**

Par ailleurs, la pluralité des acteurs, qui diffusent chacun auprès des TPE/PME soit leurs propres messages soit des messages conjoints avec l'INRS, apparaît comme une force. **L'intervention de plusieurs acteurs auprès des TPE/PME apporte du point de vue des relais de l'INRS interrogés qui accompagnent ce public cible une valeur ajoutée en matière de prévention des risques :**

- pour près de 65 % des professionnels de la prévention interrogés ;
- pour 78 % des formateurs interrogés ;
- pour près des deux tiers des relais non spécialistes de la prévention interrogés.

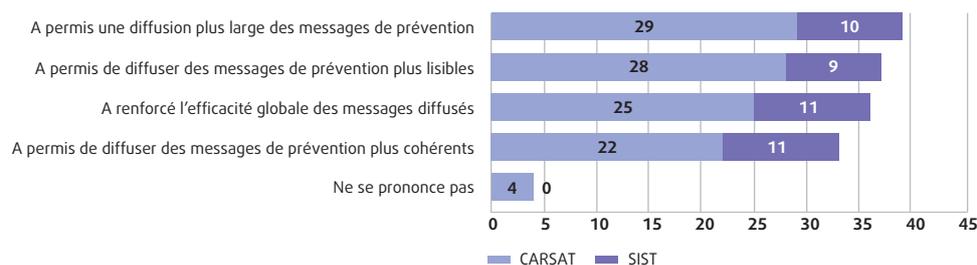
Tous ces relais de l'INRS estiment que le fait que plusieurs acteurs interviennent en matière de prévention des risques professionnels donne plus de force et de crédibilité au message porté sur la prévention des risques professionnels auprès de la cible TPE/PME et permet de couvrir avec des approches et des méthodes différentes le large champ de la santé au travail et de répondre aux besoins spécifiques des TPE/PME. L'outil partenariat est un moyen d'assurer cette cohérence et complémentarité au service des messages et pratiques de prévention. Tous les acteurs interrogés sont unanimes sur le renforcement de l'efficacité des messages co-construits.

## Un affichage des partenariats à amplifier

L'affichage des partenariats entre l'INRS et ses homologues ou avec ses relais (double logos) est un enjeu dans la mesure où les TPE/PME connaissent peu l'INRS. Cet affichage gagnerait à être pleinement opérationnel. Une co-construction des messages de prévention est avérée dans le cadre de l'ingénierie TPE/PME déployée par la mission ad hoc.

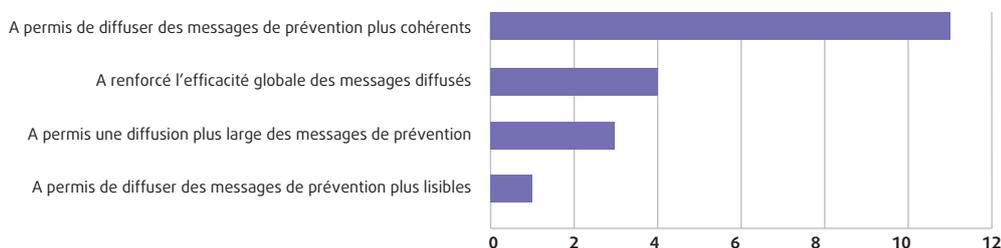
Les démarches partenariales apportent une valeur ajoutée pour porter les messages de prévention. Le partenariat entre l'INRS et les préventeurs est jugé positif.

**Q17. Selon vous, ce partenariat avec l'INRS pour élaborer et communiquer des messages de prévention des risques professionnels destinés aux TPE/PME de moins de 50 salariés. Réponses cumulées**



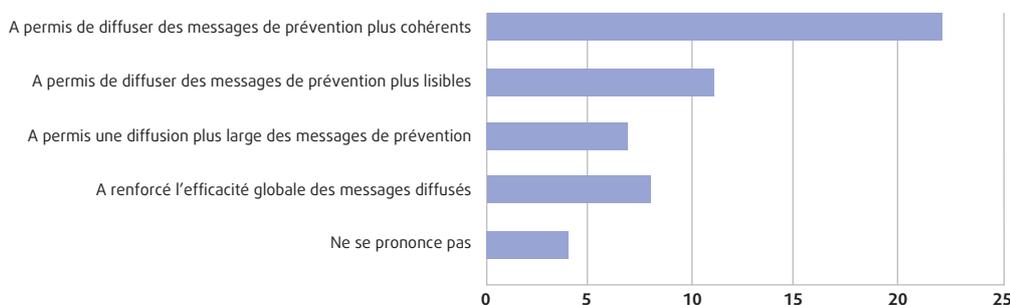
Source : « Enquête à destination des préventeurs » ; Exploitation Amnyos – Base de répondants : Personnes ayant répondu « Oui, fréquemment » et « Oui, ponctuellement » à la question 15 « Avez-vous déjà co-construit des réalisations avec l'INRS ? » (52 personnels de CARSAT, 19 personnels de SIST).

**Q17. Selon vous, ce partenariat avec l'INRS pour élaborer et communiquer des messages de prévention des risques professionnels destinés aux TPE/PME de moins de 50 salariés : Réponse en 1<sup>er</sup> rang des SIST**



Source : « Enquête à destination des préventeurs » ; Exploitation Amnyos – Base de répondants : Personnes ayant répondu « Oui, fréquemment » et « Oui, ponctuellement » à la question 15 « Avez-vous déjà co-construit des réalisations avec l'INRS ? » (19 personnels de SIST).

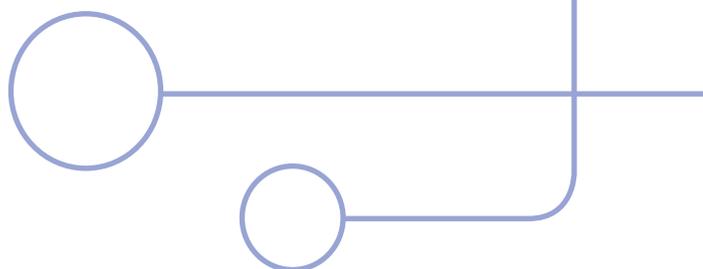
**Q17. Selon vous, ce partenariat avec l'INRS pour élaborer et communiquer des messages de prévention des risques professionnels destinés aux TPE/PME de moins de 50 salariés : Réponse en 1<sup>er</sup> rang des CARSAT**



Source : « Enquête à destination des préventeurs » ; Exploitation Amnyos – Base de répondants : Personnes ayant répondu « Oui, fréquemment » et « Oui, ponctuellement » à la question 15 « Avez-vous déjà co-construit des réalisations avec l'INRS ? » (52 personnels de CARSAT).

L'affichage de partenariats est l'aboutissement de processus plus ou moins complexes, et relève d'une négociation entre les parties. Lorsque la collaboration entre l'INRS et les organisations professionnelles a eu lieu, elle est globalement jugée efficace. Près de la moitié des organisations professionnelles interrogées ayant collaboré avec l'INRS sur l'élaboration de messages de prévention des risques professionnels auprès des TPE/PME mettent d'ailleurs en avant le renforcement de l'efficacité globale des messages diffusés.

**L'affichage des partenariats est donc un ingrédient nécessaire en termes de diffusion et de crédibilité des messages de prévention auprès des TPE/PME, mais pas suffisant. Le portage (implication du partenaire dans la conception, la communication et la diffusion) et la communication par l'INRS sur les réalisations sont un complément indispensable.**



## Efficiace de l'action

L'appréciation de l'efficiace de l'action porte sur une analyse comparée entre l'action de l'INRS et celle de ses homologues français et étrangers, sur les points suivants :

- Existence d'une cible TPE/PME ou autre cible de type d'entreprises/secteurs, et motivation de ces choix ;
- Mode d'approche spécifique de la prévention pour cette cible (réglementaire, accompagnement, ressources humaines, développement de l'activité, par métier/secteur/risque, etc.) ;
- Existence et critères d'évaluation autour de la cible TPE/PME ;
- Niveau d'efficacité obtenu des autres organismes.

### La littérature scientifique présente des réalisations et intérêts communs sur la cible TPE/PME

Les entreprises de moins de 50 salariés représentent près de 95 à 98 % des entreprises en Europe et concentrent une part importante des emplois (Cf. tableau ci-après). La littérature scientifique présente des réalités et intérêts communs sur la cible TPE/PME. Elle est pour le moment dispersée dans différents champs tels que la médecine, l'hygiène industrielle, l'ingénierie, l'ergonomie, la psychologie, la sociologie, etc. Les études et recherches existantes soulignent depuis la fin des années 1990 déjà combien une meilleure performance économique est observée dans les entreprises qui mettent en œuvre des démarches de santé et de sécurité au travail (Conway, Svensson, 1998<sup>12</sup>, Clot, Gollac, 2014<sup>13</sup>).

Nombre d'entreprises en 2015, par taille d'entreprises (en %) (Sources : Eurostats)

Nombre entreprises	Micro (<10)	Petites (10-49)	Moyennes (50-249)	Grandes (> 250)
Allemagne	82,3	14,7	2,5	0,5
Autriche	87,1	10,9	1,7	0,3
France	94,8	nc	0,7	Nc
Irlande	89	9	Nc	Nc

Source : Eurostats  
N.C. : non communiqué

### Des stratégies différenciées envers les TPE/PME en Autriche, Irlande, et au Québec

Les TPE/PME (-50 salariés) font l'objet de réflexions dans tous les pays étudiés ici, mais également de stratégies différenciées, excepté en Allemagne qui, organisée par secteurs d'activité, considère répondre ainsi aux besoins des TPE/PME.

La stratégie d'action de l'INRS auprès des TPE/PME repose sur le même cadre de réflexion que celui de ses homologues étrangers : motivations pour agir, spécificité de la taille, approche

12 - Conway H., Svenson J., 1998, "Occupational injury and illness rates 1992-1996: Why they fell?", Monthly Labor Review, November, pp. 36-58.

13 - Clot Y., Gollac M., 2014, Le travail peut-il devenir supportable ?, Armand Colin, Paris.

sectorielle ou non, type de relais, caractéristiques des outils et messages à diffuser. Tous les acteurs s'accordent sur la nécessité d'une démarche spécifique et sur la nécessité de messages clairs et opérationnels. Des modalités ou types de réalisations sont inspirantes pour l'Institut (ex: actions collectives, capitalisation et mutualisation autour des acteurs relais,...).

## L'appréciation des résultats de ces stratégies est en construction dans les pays étudiés

Les données manquent encore sur la prévention des risques au sein des petites et moyennes entreprises mais un constat de diversité est aujourd'hui fait. Les organismes de prévention évaluent encore trop souvent leurs actions au travers du nombre de DU réalisés ou des taux d'ATMP, indicateurs insuffisants pour savoir comment améliorer et amplifier l'impact des actions.

Ceci est vrai aussi au sein des TPE/PME. Les indicateurs sont peu pensés en amont du développement d'outils et de dispositifs de prévention. Ils sont pourtant intéressants à intégrer au sein mêmes des démarches de prévention des risques professionnels dans les petites entreprises où le constat d'un avant et d'un après visible et mesurable permet au dirigeant de comprendre le sens de ce travail de prévention, y compris sur des actions simples, de petits changements.

**Une information et un accompagnement en ce sens serait un plus.**

## Des enseignements pour le positionnement de l'INRS

Le *benchmark* vient confirmer différents résultats par ailleurs présentés dans le rapport. L'intérêt et la spécificité des TPE/PME sont soulignés dans tous les pays par les organismes de prévention des risques nationaux étudiés ici (Allemagne, Autriche, Irlande, Québec, France). Ainsi, ces organismes ont-ils adopté une approche sectorielle/métier permettant d'adapter messages et outils aux réalités très différentes d'un secteur à un autre. Ils ont également déployé divers outils et dispositifs ad hoc (notamment simplifiés, visuels, ludiques, peu consommateurs de temps, etc.).

Par ailleurs, tous les organismes de prévention des risques professionnels étudiés dans le cadre de ce *benchmark* travaillent avec des acteurs relais ou partenaires, en direction des TPE/PME, qui ont besoin d'être davantage accompagnées que les grandes entreprises. Un travail important d'accompagnement et d'animation est réalisé avec ces acteurs pour qui il y a un intérêt également à travailler avec les TPE/PME. Les organisations patronales cherchent à toucher davantage de petites entreprises en termes d'adhérents en France et les nouvelles règles de la représentativité amènent les organisations syndicales à se pencher à leur tour vers ces petites entreprises.

Enfin, en Autriche, sorte de parangon du modèle adapté des dispositifs à la petite entreprise, nous l'avons souligné, des agences spécialisées dans l'accompagnement des TPE/PME en matière de prévention des risques professionnels sont dispersées sur tout le territoire, à proximité des petites entreprises. Les entreprises s'inscrivent en ligne et bénéficient ensuite d'un accompagnement sur place, gratuit, avec deux experts à disposition tous les deux ans pour les moins de 10 salariés et tous les ans pour les plus de 10 salariés. 280 personnes visitent et conseillent ainsi les TPE/PME avec un budget de 25,5 millions d'euros. AUVA a mis en place un prix, le «Golden Securitas» qui récompense chaque année les petites entreprises qui auront «donné l'exemple dans le champ de la sécurité, de la protection de la santé et de la préservation de la capacité à travailler».

# Recommandations de l'évaluation

Au regard des analyses et des conclusions de l'évaluation, les recommandations ci-après viennent étayer deux **recommandations générales**:

- **Maintenir en tant que priorité les actions de l'INRS auprès des TPE/PME;**
- **Positionner le rôle de référent de l'INRS** (reconnu et revendiqué, donnant de la valeur et de la légitimité aux habilitations délivrées et aux partenariats mis en place). Rôle à traduire vis-à-vis des accompagnateurs, des relais, dans la communication...

Cette évaluation amène à proposer les quatre recommandations stratégiques suivantes, déclinées en recommandations opérationnelles.

Recommandations	Suggestions opérationnelles
<b>Conduire les TPE/PME vers l'autonomie via l'accompagnement</b>	<p><i>2/3 des dirigeants ayant agi ont eu un accompagnement</i></p> <p><b>L'entreprise: quel accompagnement ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractualiser avec des accompagnateurs relais</li> <li>- Tendre vers l'accompagnement humain du dirigeant au travers d'accompagnateurs relais partenaires, avec une prise en compte d'une proximité sectorielle avant tout et d'une couverture territoriale ensuite)</li> <li>- Assurer un premier niveau d'accompagnement en priorité pour tous les accompagnateurs relais: assistance téléphonique et mail (écarter les banques de bonnes pratiques, robots...)</li> </ul> <p>Assurer le <b>post-accompagnement</b>: valorisation de la qualité et des résultats (des accompagnateurs) pour construire la démultiplication. Prévoir des moyens dédiés, à intégrer dans l'animation réseau des accompagnateurs.</p> <p><b>Les partenariats:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer les actions en direction des SIST: vers une synergie renforcée sur l'action en TPE/ PME (véritable alliance)</li> <li>- Contractualiser avec des consultants formés: se doter d'un référentiel de compétences</li> <li>- Intégrer formellement un volet conditions de travail et PRP dans l'accompagnement RH</li> </ul> <p><b>Les outils:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les critères de compétence d'un accompagnateur de TPE/ PME et faciliter l'acquisition des compétences (formation, supports...)</li> <li>- Animer le réseau d'accompagnateurs (y compris créer du lien entre réseaux différents: Médecins du Travail, IPRP, Organismes de formation, consultants...)</li> <li>- Valoriser: apprécier la qualité et les résultats de l'accompagnement et communiquer sur celle-ci</li> <li>- Développer l'approche systémique dans l'entreprise: salariés (notamment le salarié formé en SST), salarié désigné compétent, dirigeants, <b>encadrement</b>/référent sécurité</li> <li>- Mettre le dirigeant en capacité de décider de déléguer ou non au salarié compétent</li> </ul>
<b>Poursuivre la démultiplication des actions de prévention de l'INRS via des relais/ partenaires qualifiés et accompagnés pour amplifier l'efficacité auprès des TPE/PME</b>	<p><b>Entreprise:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les relais et la démultiplication pour mieux connaître les besoins des entreprises</li> </ul> <p><b>Partenaires:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Définir la cartographie des relais</b>: quel objectif visé, avec quel relai et pour quel résultat (selon les relais: possibilité de coproduire les messages de prévention, organiser de la remontée des besoins, sensibiliser, diffuser...). Différencier le niveau de sensibilisation à la prévention: préventeurs/ non préventeurs</li> <li>- <b>Clarifier spécifiquement le rôle des formateurs, leur valorisation par l'INRS et leur coopération</b></li> </ul>

Recommandations	Suggestions opérationnelles
	<p>À partir de la clarification des objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prioriser et sélectionner les secteurs d'activité/branches professionnelles</b> auprès desquelles l'INRS souhaite intervenir sur la base de critères préalablement définis et partagés (<i>par exemple : réflexion par secteur sur la taille des entreprises visées/effectif salariés, la volonté des partenaires sectoriels à travailler sur la PRP et l'état initial du conventionnement, l'état du partenariat, les priorités de la COG, le taux de tarification AT/MP, l'évolution des métiers, l'organisation du dialogue social dans l'entreprise...</i>).</li> <li>- <b>Rechercher les partenaires correspondants aux secteurs d'activité retenus</b> (parmi et au sein des SIST, consulaires...)</li> <li>- <b>Préciser les principes d'action du partenariat</b> (répartition des rôles, objectifs poursuivis, affichage) : afficher de manière plus systématique les partenariats entre l'INRS et les contributeurs externes, ...</li> </ul> <p><b>Outils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Animer le réseau des relais d'information- mobilisation des TPE/ PME</b></li> <li>- <b>Clarifier les besoins des relais en termes d'outils de communication (vidéo, tuto... ?)</b></li> <li>- Avoir une réflexion sur la place des relais/partenaires dans la contribution au message de prévention (Déployer les ressources de manière prioritaire sur les relais non professionnels de la PRP)</li> </ul>
<p><b>Renforcer l'efficacité des modes d'actions/ supports/outils/ produits de la PRP auprès des TPE/PME de l'INRS et leur mode de diffusion</b></p>	<p>Rechercher de <b>nouvelles modalités d'assistance</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser la démultiplication d'un premier niveau d'assistance de l'INRS auprès des TPE/PME et de l'ensemble des partenaires relais.</li> </ul> <p>Adapter la <b>formation démultipliée</b> à la cible des TPE/ PME : l'offre, les modalités, le nom et la communication (ex : PRAP)</p> <p>Amplifier le travail fait sur la PRP en direction de la <b>formation initiale</b> (apprentissage/CFA; Éducation nationale...)</p> <p>Adapter les messages diffusés dans les <b>produits d'information</b> à la cible et aux objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Co construction avec les relais en tant que primo testeur : dans une démarche itérative</li> <li>- Clarifier la politique éditoriale concernant l'affichage et la valorisation des partenaires</li> <li>- Argumentaire économique (lier performance globale et santé au travail, prévention de l'inaptitude, absentéisme...) décliné par secteur/ branche</li> <li>- Approche pragmatique, réaliste (ciblée).</li> </ul> <p>Concevoir une <b>stratégie de communication</b> propre aux TPE, venant nourrir les opérations/ modes d'actions (ex : onglerie, garages... nouveau mode d'assistance... partenariats... newsletter dédiée, communication institutionnelle...)</p>
<p><b>Poursuivre la recherche de complémentarité auprès des autres organismes de la prévention des risques et de la santé au travail</b></p>	<p>Soutenir le dialogue partenarial engagé auprès des organismes de prévention (Anact, OPPBTP, Direccte...) via un accord signé avec l'INRS qui permet d'identifier des actions complémentaires</p>





Institut national de recherche et de sécurité  
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles  
65, boulevard Richard-Lenoir 75011 Paris • Tél. 01 40 44 30 00 • info@inrs.fr

**Édition INRS PV 12**

1<sup>re</sup> édition • février 2019 • 500 exemplaires • 978-2-7389-2451-3  
Conception graphique et illustrations: Opixido

► L'INRS est financé par la Sécurité sociale – Assurance maladie/Risques professionnels ◀

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

