

Evaluation des documents «Sécurité au travail et protection de la santé pour les PME du secteur des services»

Présentation des résultats

Büro für Arbeitspsychologie und Organisationsberatung
(büro a&o) sur mandat de la CFST

Berne (septembre 2008)

- Conditions-cadre de l'analyse
 - Echantillonnage, taille des entreprises, fonction des personnes interviewées
- Résultats
 - Connaissances préalables, but et finalité des documents proposés, réalisation des objectifs
 - Utilisation: clarté, aspect pratique, utilité, exhaustivité, temps consacré à l'étude des documents proposés
- Conclusions

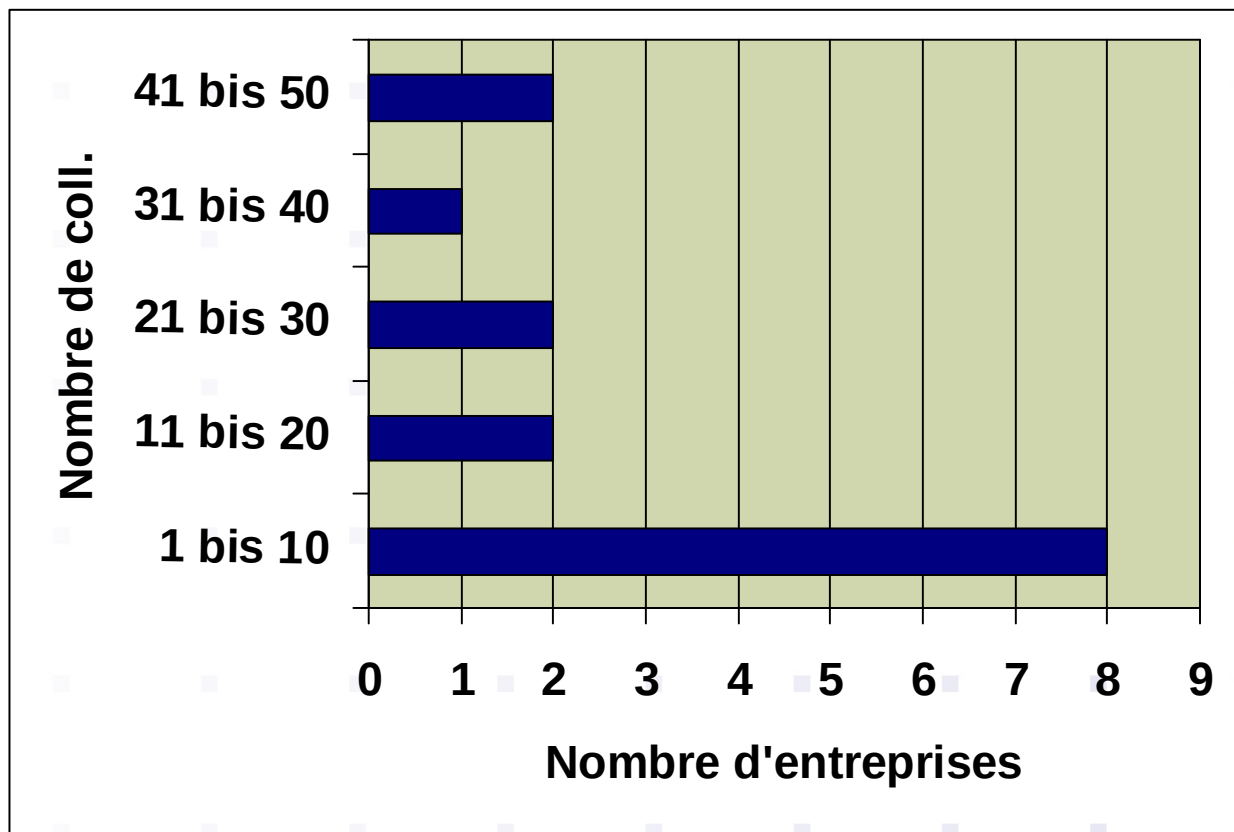
Conditions-cadre de l'analyse: échantillonnage (1/2)

- Base: liste de l'OFS avec plusieurs centaines d'entreprises
- Sélection aléatoire de 150 entreprises par P. Roos, büro a&o
- Envoi d'une lettre par la CFST (Monsieur E. Buchs)
 - Infos concernant le projet, les objectifs, les méthodes
 - Motivation
- Premier contact établi par büro a&o, rendez-vous
 - Respect de la neutralité, anonymat
- Résultat
 - 10 personnes (entreprises) interviewées en Suisse allemande
 - 5 personnes (entreprises) interviewées en Suisse romande

Conditions-cadre de l'analyse: échantillonnage (2/2)

- Processus de recherche extrêmement laborieux.
- Nombreux refus pour différents motifs.
 - Pas d'interlocuteurs disponibles malgré plusieurs relances.
 - Les adresses indiquées sur la liste de l'OFS sont erronées.
 - Manque de temps, surcharge de travail.
 - Participation inutile.
 - L'entreprise ne s'intéresse pas à la sécurité au travail.
 - Sujet déjà connu.

Conditions-cadre de l'analyse: tailles des entreprises en fonction des effectifs

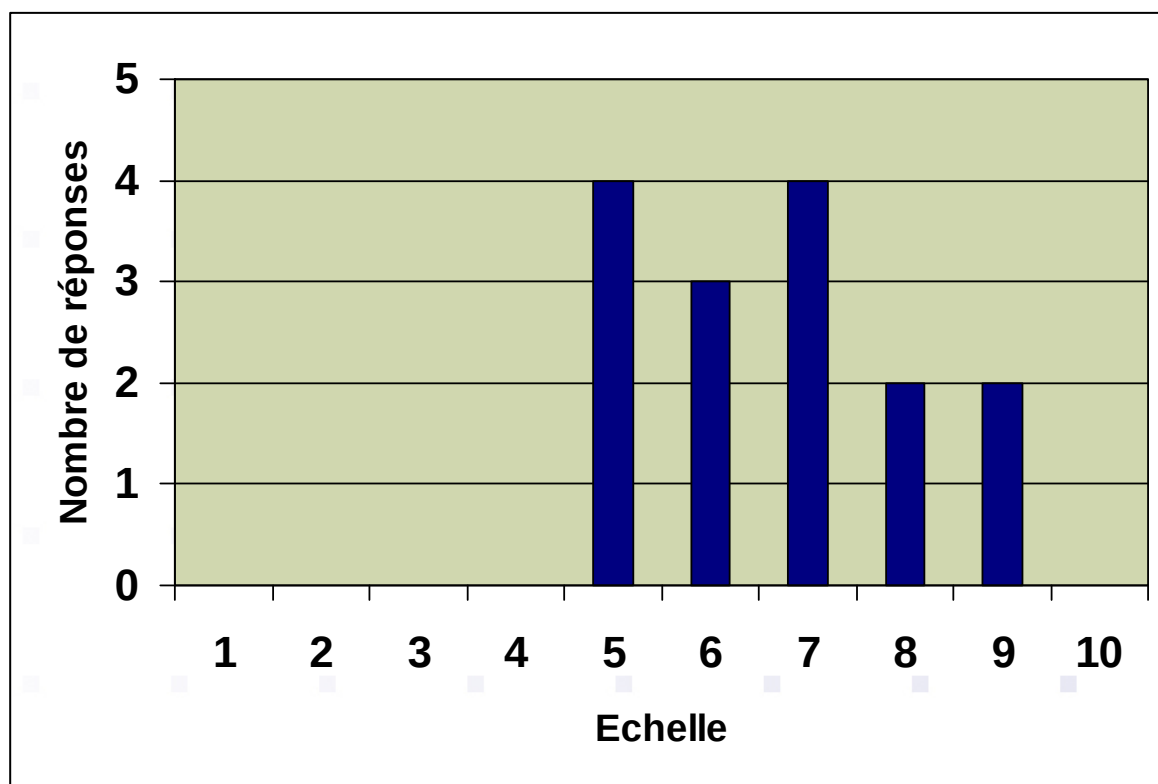


Conditions-cadre de l'analyse: fonction des personnes interviewées

- Gérant
- Directeur
- Responsable du personnel
- Assistante de Direction
- Secrétaire
- Comptable
- Conseiller
- Administrateur communal
- Secrétaire communal

Résultats: connaissances préalables

«Quel est votre niveau de connaissances en matière de sécurité au travail et de protection de la santé?» (Connaissance des sujets, zones dangereuses, mesures applicables, modalités de mise en œuvre, etc.)



Valeur moyenne = 6,7

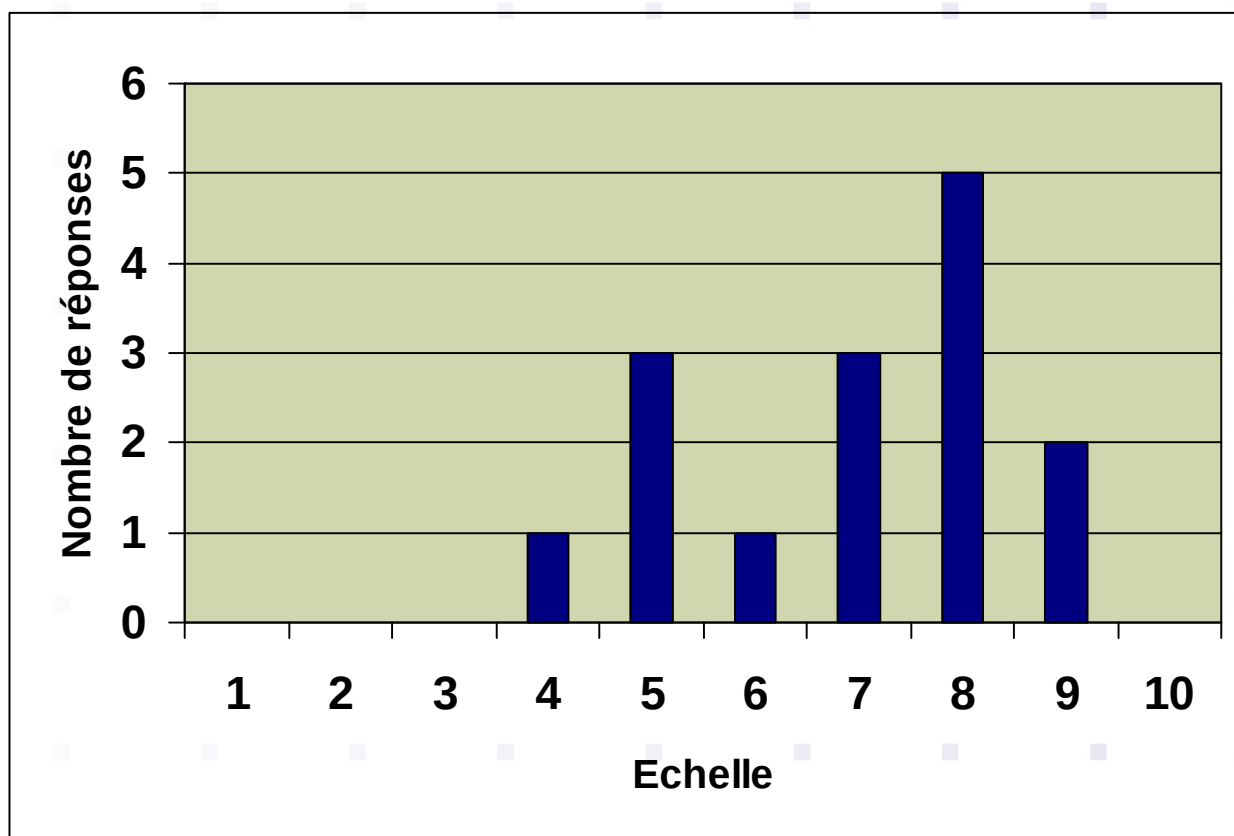
Résultats: connaissances préalables

Comment avez-vous acquis ces connaissances?

- Dans des entreprises qui accordaient de l'importance à la sécurité au travail.
- Bon sens et expérience pratique.
- Membre de l'Association «Sécurité au travail dans l'administration publique».
- Obtention d'une certification ISO.
- Par les médias.
- Par la Suva ou la CFST.
- Eduqué des enfants.
- Suivi un cours de samaritain.
- Suivi des cours durant ma formation.

Résultats: objectifs et finalité

«Pensez-vous que les aides fournies (brochure, modules didactiques) répondent aux objectifs poursuivis?»



Valeur moyenne = 6,9

Résultats: objectifs et finalité

Amélioration de la réalisation des objectifs

- Les entreprises devraient donner à leurs collaborateurs le temps nécessaire pour étudier les documents proposés.
- Remettre la brochure à tous les collaborateurs, organiser év. des formations internes.
- Mieux montrer les avantages pour les entreprises, créer des incitations.
- Faire connaître les documents → Campagnes, tourner un film, affiches, radio, télévision (... comme la Suva).
- Difficulté de mise en œuvre: rôle de la CFST? (Confiance dans l'organisation et l'initiative propre? Renforcer les contrôles? Accroître la pression? Sanctionner? Etc.)

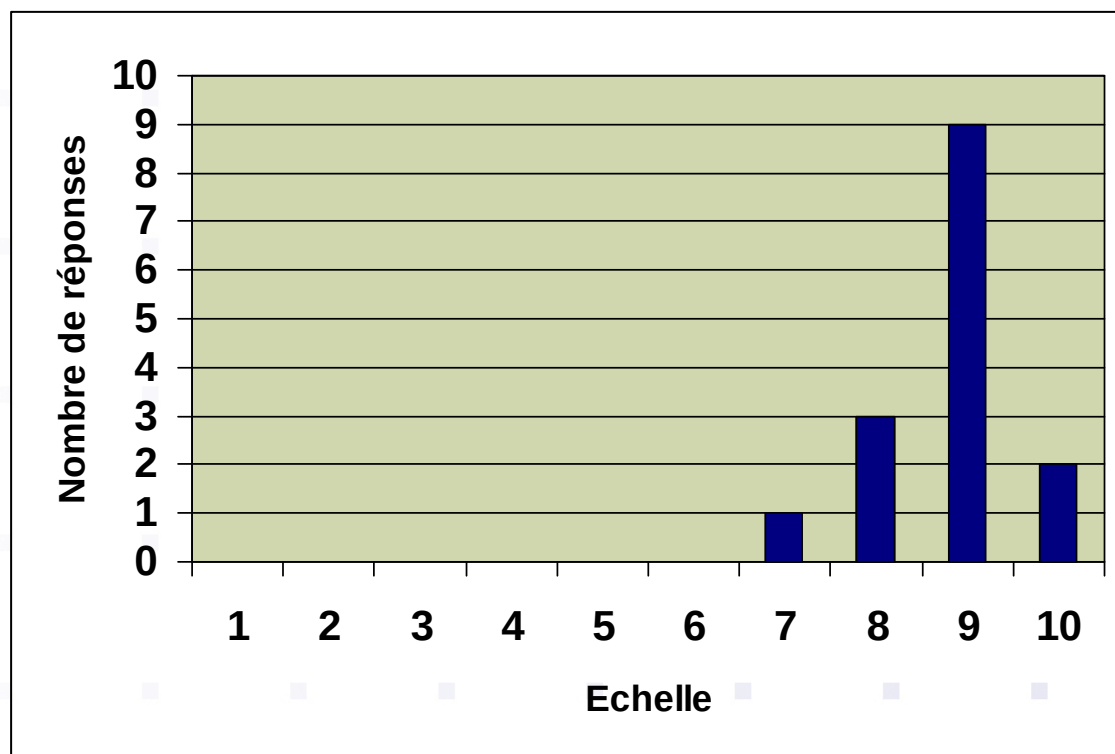
Résultats: réalisation des objectifs

Amélioration de la réalisation des objectifs (suite)

- Montrer plus clairement que la CFST est une organisation fédérale.
- La sécurité au travail et la protection de la santé devraient être traitées de manière plus approfondie dans le cadre de la formation (écoles professionnelles, écoles spécialisées, hautes écoles spécialisées, etc.).

Résultats: clarté

«Comment jugez-vous la clarté des instruments utilisés?»
(Structure, notions utilisées, abréviations, symboles, taille des caractères, formats des questions et réponses.)



Valeur moyenne = 8,8

Résultats: clarté

Possibilités d'amélioration

- Dans le module 4, certaines questions du test sont mal formulées (problème de traduction?).
- Le format de réponse, dans lequel il faut relier 5 réponses, n'est pas satisfaisant (trop équivoque).
- Certaines questions parfois un peu simples, mais ce n'est pas un mal: si elles étaient trop difficiles, l'effet serait démotivant, l'objectif pédagogique ne serait pas atteint!
- Certaines questions parfois trop simples, on est pris pour un idiot → Il faudrait être plus exigeant.
- Niveau de difficulté extrêmement variable: parfois pénible parce qu'on «cherche trop loin» → Harmoniser le niveau.

Résultats: clarté

Possibilités d'amélioration (suite)

- Mieux indiquer les possibilités de réponses multiples.
- Les solutions données sont-elles vraiment toujours exactes?
- Le système se bloque, on ne peut pas toujours cliquer correctement (par ex. à la fin du test, lorsque celui-ci est raté).
- A l'impression du certificat, une partie du texte est coupée.
- Photos parfois inadaptées (l'image ne correspond pas au sujet, ordinateurs vieillots, vieille timbreuse) ou floues.

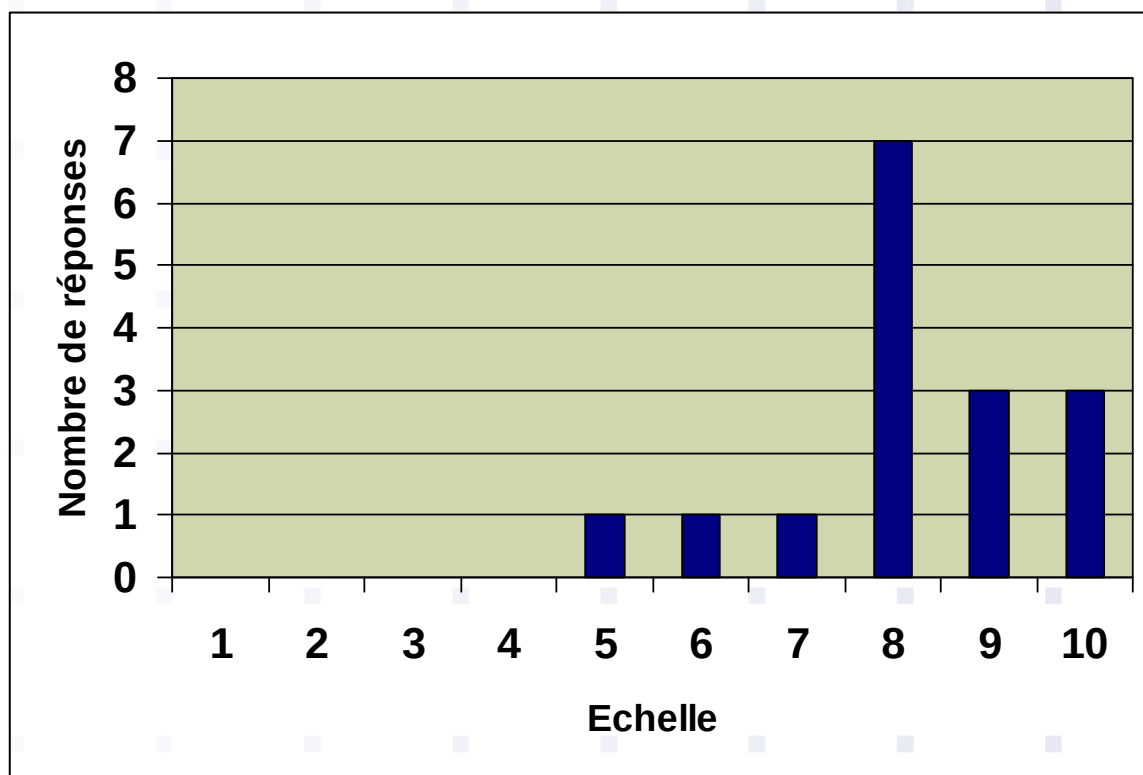
Résultats: clarté

«Devrait-on ajouter des **photos**, des **séquences filmées**, du **son**, des **bruitages** ou des **voix off** pour faciliter le travail?»

- Pas utile pour la plupart des personnes interviewées.
 - Le rythme peut être adapté en fonction des besoins individuels, possibilité d'avancer rapidement.
 - On peut étudier les documents au bureau → Sans déranger les collègues.
 - Serait trop chargé.
- Quelques opinions favorables ...
 - Version sonore pour ceux qui préfèrent l'écoute à la lecture.
 - Plus les possibilités sont variées, mieux c'est.
 - Peut-être pourrait-on également produire un film.

Résultats: aspect pratique

«Comment jugez-vous l'aspect pratique des documents proposés?» (Adéquation avec les besoins de l'entreprise concernant les sujets abordés et les mesures proposées.)



Valeur moyenne = 8,4

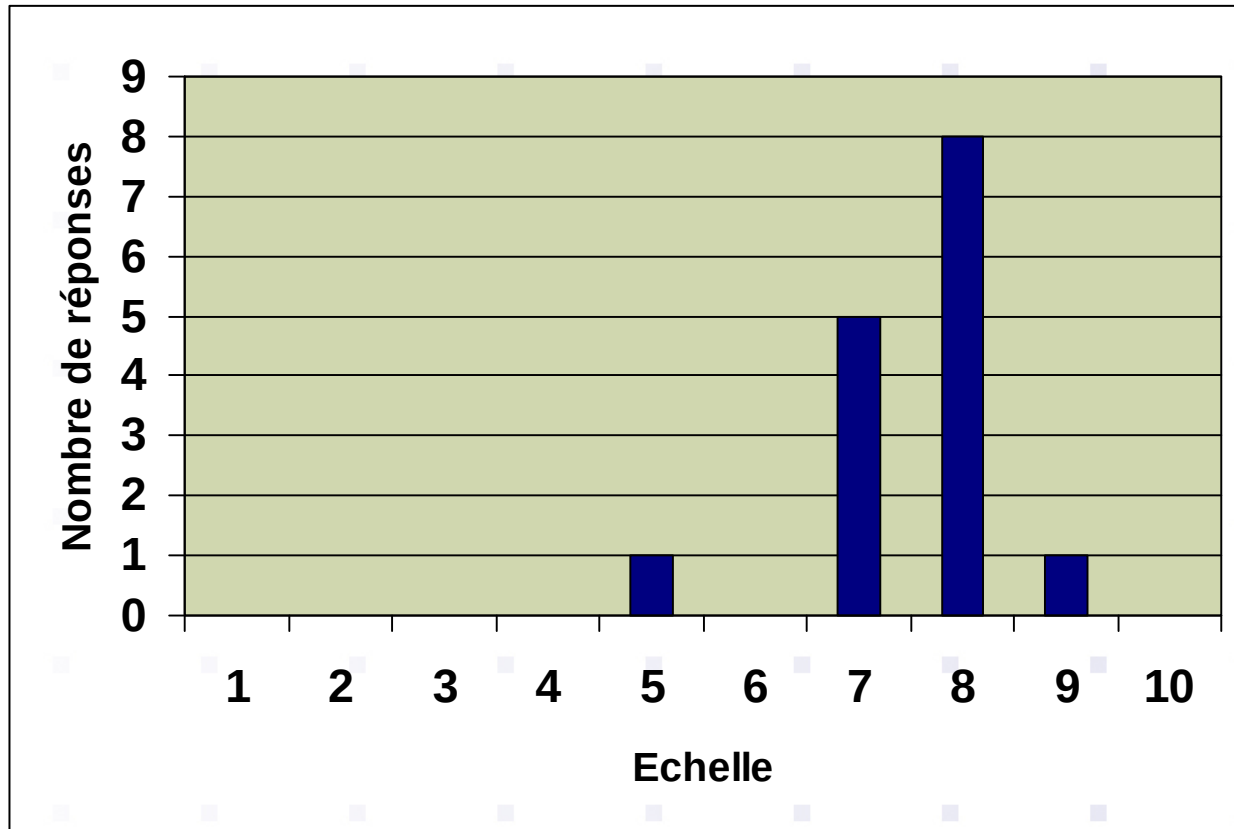
Résultats: aspect pratique

Possibilités d'amélioration

- Mise en œuvre difficile en cas de possibilités financières, organisationnelles ou infrastructurelles restreintes (achat de chaises, bureaux, stores; réduction des contraintes, embauche de personnel complémentaire; vieux bâtiments exposés à la chaleur, locaux exigus, manque de place, etc.).
- Certains thèmes n'ont pas de liens bibliographiques (par ex. pour le mobbing, le harcèlement sexuel; non-respect du temps de travail).
- Certains phénomènes dangereux sont inconnus dans l'entreprise (port de charges lourdes; accueil des clients, guichet, service clientèle).

Résultats: utilité

«Comment jugez-vous l'utilité des documents proposés?»



Valeur moyenne = 7,5

Résultats: utilité

«Quelle utilité tirez-vous des documents proposés?»

- Confirmation des connaissances individuelles.
- Bon rafraîchissement des connaissances individuelles.
- Sensibilisation personnelle et de mes collègues: je transmettrai mes connaissances en la matière!
- Bons moyens d'argumentation face à la Direction, au Conseil d'administration, à la Présidence.
- Première prise de conscience de certaines choses.
- Les probabilités de mise en œuvre augmentent.
- Les collaborateurs prennent conscience de leurs droits en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.
- Possibilité de faire le point dans l'entreprise: où en sommes-nous, quelles sont les lacunes?
- Documents utilisés pour des formations internes.

Résultats: utilité

«Quelle utilité tirez-vous des documents proposés?» (suite)

- Nous consacrerons quelques pages à ce sujet dans le prochain numéro du magazine des membres (hôtellerie)
- Les listes de contrôle sont motivantes.
- Bons liens, on sait où trouver des informations utiles.

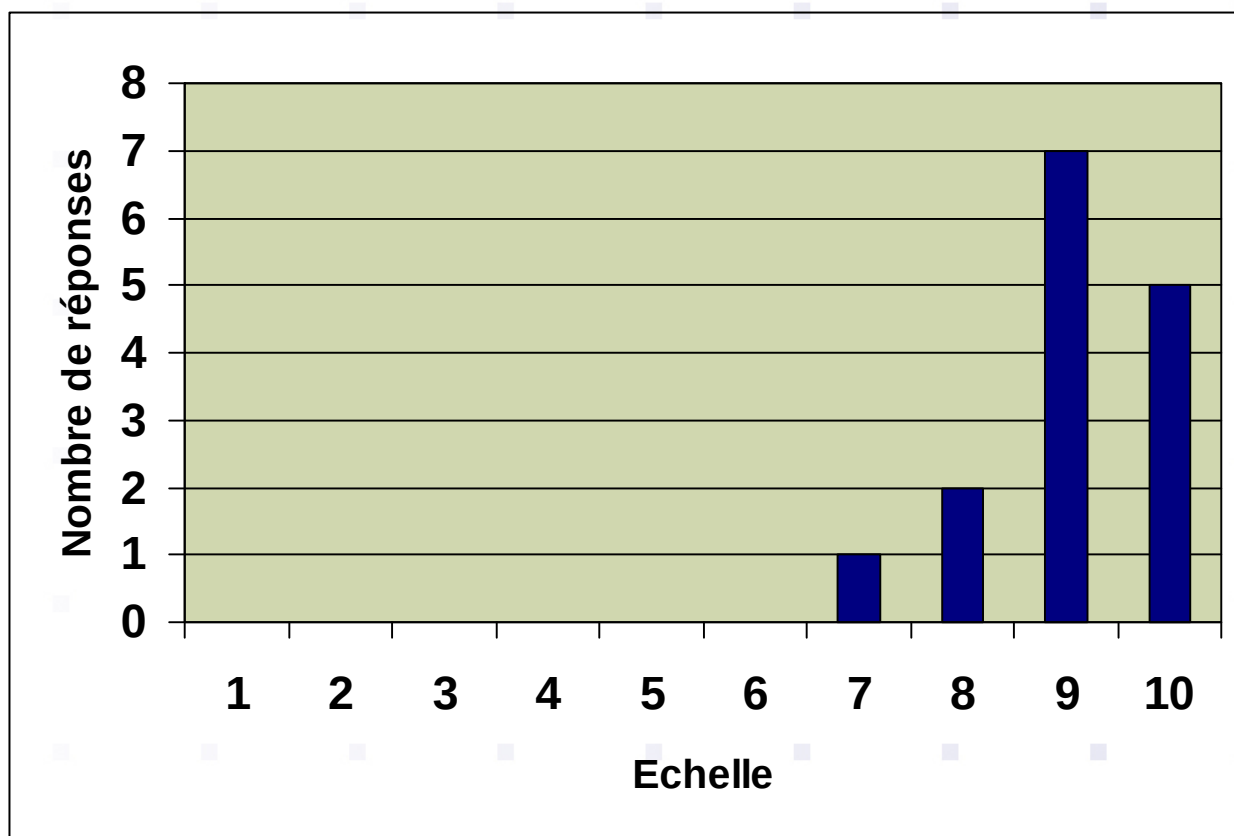
Résultats: utilité

Possibilités d'amélioration

- Mieux montrer les conséquences financières des accidents et des dysfonctionnements pour les entreprises
→ Moyen d'incitation et de pression face à la Direction.
- Pas dans ces documents, mais en complément de ceux-ci: documents de formation pour les collaborateurs (év. avec un film vidéo).
- On pourrait peut-être éditer des dépliants, des affiches ou des autocollants faciles à distribuer, à coller sur un appareil téléphonique, à suspendre au tableau d'affichage, etc.
- L'utilité serait meilleure si on pouvait effectivement procéder à la mise en œuvre des mesures, mais il y a naturellement certaines limites imposées.

Résultats: exhaustivité

«Comment jugez-vous l'exhaustivité des documents proposés?» (Thèmes manquants, mesures.)



Valeur moyenne = 9,1

Résultats: exhaustivité

Possibilités d'amélioration

- Montrer les droits des locataires concernant l'infrastructure des locaux de bureaux.
- Le danger des piles qui coulent n'est pas mentionné → Modalités d'élimination, élimination des laptops.
- Les dangers du bruit ne sont pas abordés (bruit des machines, des collègues, de l'environnement, etc.).
- Le thème de l'égalité n'est pas traité.
- La dépendance au poste de travail manque.

Résultats: temps consacré à l'étude des documents proposés

- En moyenne, les personnes interviewées ont consacré 90 min à l'étude des documents proposés.
 - La durée d'étude varie entre 30 min et 4 heures.
- Toutes les personnes interviewées estiment qu'une durée d'étude d'une à deux heures est nécessaire et acceptable.

Conclusions

- Les documents proposés plaisent beaucoup!
- Il existe certaines possibilités d'amélioration.
- Questions prioritaires
 - Comment inciter les PME à la mise en œuvre des mesures et quel doit être le rôle de la CFST? (Incitations? Contrôles?)
 - Comment faire connaître les documents proposés?

Contact

CFST
Commission fédérale
de coordination pour
la sécurité au travail
Secrétariat
Fluhmattstrasse 1
Case postale
CH-6002 Lucerne
Tél.: 041 419 51 11
E-mail: ekas@ekas.ch
www.cfst.ch

büro a&o
Büro für Arbeitspsychologie und
Organisationsberatung
Peter Roos, lic. phil., MSc
Partenaire et directeur
Waaghausgasse 5
3011 Berne
Tél.: 031 311 59 86
E-mail: roos@bueroaundo.ch
www.suva.ch