



Diplôme Universitaire de Santé au Travail
Promotion 2022 – 2023

Démarche infirmière de prévention des risques professionnels auprès de préparateurs de commandes au sol d'une plateforme logistique



Tutrice pédagogique : **Madame Catherine HIGOUNENC**
Tuteur professionnel : **Dr Philippe VICTOIRE**



Valérie PÉLISSÉ
Infirmière en Santé au Travail
MSA Midi-Pyrénées Nord

REMERCIEMENTS

En cette fin d'année d'études universitaire, je tiens à remercier particulièrement et chaleureusement toutes les personnes qui m'ont apporté du soutien, voire bien plus :

- Madame Catherine Higounenc, tutrice pédagogique, pour ses conseils relatifs à la réalisation de mon projet de fin d'études, ainsi que pour nos échanges enrichissants sur la formation et la profession des infirmières en santé au travail.
- Le Dr Philippe Victoire, tuteur professionnel, médecin du travail chef à la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord, pour sa disponibilité et sa confiance, ainsi que pour m'avoir libéré du temps nécessaire à ce projet.
- Mesdames Valérie Avonts, Nathalie Delga, Nathalie Ducons et Monsieur David Bosc, pour leur présence chaleureuse, leur disponibilité réconfortante et l'adaptation logistique ô combien importante.
- Madame Élisabeth Thomas pour nos échanges constructifs et son soutien, Monsieur Guillaume Bruel pour ses encouragements et tous mes collègues infirmiers de la caisse.
- Madame Marion Chauvet, ma collègue infirmière à la caisse MSA, étudiante à cette même formation, pour son soutien, son énergie motivationnelle et tout le reste.
- Madame Mathilde Viaud, conseillère en prévention des risques professionnels pour son partage de connaissances et sa disponibilité.
- Madame Delphine Arfouilloux, pour sa bienveillance et son professionnalisme efficient au sein de l'INMA.
- Mes six collègues de promotion « La fine équipe », pour leur solidarité et ces moments inoubliables. Nous avons développé une belle amitié.
- L'ensemble des étudiants infirmiers de cette promotion pour cette cohésion, cette entraide mémorable.
- Et bien sûr ma fille Lucile et mes parents, pour toute cette organisation conséquente nécessaire à l'articulation entre vie familiale et professionnelle, ainsi que pour leur amour réconfortant.

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1 L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DE L'INFIRMIÈRE EN SANTÉ AU TRAVAIL | 2 |
| 1.1. Les instances décisionnaires..... | 2 |
| 1.2. La caisse MSA Midi-Pyrénées Nord..... | 2 |
| 1.3. Le secteur d'intervention..... | 3 |
| 1.4. Le Service de Santé au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord..... | 3 |
| 1.4.1. L'organigramme..... | 3 |
| 1.4.2. La description du travail réel des différents acteurs..... | 4 |
| 1.4.2.1. La Santé au travail..... | 4 |
| 1.4.2.2. La Prévention des Risques Professionnels..... | 5 |
| 1.4.3. L'organisation de la multidisciplinarité..... | 6 |
| 1.5. Le focus sur une action de prévention menée en pluridisciplinarité..... | 6 |
| 2 LE SECTEUR D'ACTIVITÉ | 7 |
| 2.1. La présentation de l'entreprise..... | 7 |
| 2.1.1. L'activité..... | 7 |
| 2.1.2. Les locaux..... | 8 |
| 2.1.3. Le personnel..... | 9 |
| 2.1.4. Les projets et enjeux..... | 9 |
| 2.2. Les choix de l'entreprise et du secteur d'activité suivi..... | 10 |
| 2.3. Les observations des situations de travail et identification des risques professionnels..... | 10 |
| 2.3.1. Les préparateurs de commandes..... | 10 |
| 2.3.2. L'activité de préparateur de commandes au sol..... | 11 |
| 2.3.3. Les observations lors d'une journée de travail..... | 12 |
| 2.3.4. L'identification des risques professionnels et moyens de prévention déjà mis en place..... | 15 |
| 3 L'ANALYSE ET L'ÉMERGENCE DES HYPOTHÈSES | 17 |
| 4 LES INDICATEURS | 18 |
| 4.1 Les accidents du travail..... | 18 |
| 4.2 Les maladies professionnelles..... | 19 |
| 4.3 Le turn-over..... | 19 |
| 4.4 L'ancienneté..... | 19 |
| 4.5 Les arrêts maladie..... | 20 |
| 4.6 Analyse et synthèse des indicateurs..... | 20 |
| 5 LES APPORTS THÉORIQUES | 21 |
| 5.1 Les notions de charge mentale, surcharge mentale et risques psychosociaux..... | 21 |

| | | |
|------------|---|----|
| 5.2 | Les risques psychosociaux, facteurs de risques et conséquences | 21 |
| 6 | LES ENTRETIENS EN SANTÉ AU TRAVAIL INFIRMIERS | 24 |
| 6.1 | L'exercice infirmier de santé au travail | 24 |
| 6.1.1 | Les missions et compétences de l'infirmière..... | 24 |
| 6.1.2 | Le cadre d'intervention de la Visite d'Information et de Prévention..... | 25 |
| 6.1.2.1 | L'objet..... | 25 |
| 6.1.2.2 | La mise en œuvre..... | 25 |
| 6.2 | Les modalités des entretiens à Gamm Vert Sud Ouest | 26 |
| 6.2.1 | L'organisation des Visites d'Information et de Prévention..... | 26 |
| 6.2.2 | Les entretiens spécifiques aux salariés intérimaires..... | 26 |
| 6.2.3 | Le type de suivi des salariés..... | 27 |
| 6.2.4 | Le questionnaire SATIN..... | 27 |
| 6.3 | L'analyse des visites d'information et de prévention réalisées chez Gamm Vert Sud Ouest | 28 |
| 6.3.1 | Objet 1 : Interroger le salarié sur son état de santé..... | 28 |
| 6.3.2 | Objet 2 : Informer le salarié sur les risques éventuels auxquels l'expose son poste de travail | 31 |
| 6.3.3 | Objet 3 : Sensibiliser le salarié sur les moyens de prévention à mettre en œuvre..... | 32 |
| 6.3.4 | Objet 4 : Identifier si l'état de santé ou les risques auxquels le salarié est exposé nécessitent une orientation vers le médecin du travail..... | 34 |
| 6.3.5 | Objet 5 : Informer le salarié sur les modalités de suivi de son état de santé par le service et sur la possibilité dont il dispose à tout moment, de bénéficier d'une visite à sa demande avec le médecin du travail..... | 35 |
| 7 | L'ÉVALUATION DE L'HYPOTHÈSE DE TRAVAIL | 35 |
| 8 | LE PROJET DE PROMOTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL | 36 |
| 8.1 | Les concepts | 36 |
| 8.1.1 | La promotion de la santé..... | 36 |
| 8.1.2 | L'éducation à la santé..... | 37 |
| 8.1.3 | La prévention..... | 37 |
| 8.1.4 | La démarche de projet..... | 39 |
| 8.2 | Le projet d'éducation à la santé chez Gamm Vert Sud ouest | 40 |
| 8.2.1 | Analyse et définition des priorités..... | 40 |
| 8.2.2 | L'identification des acteurs dans la mise en place de la démarche de prévention des RPS..... | 40 |
| 8.2.3 | Le plan d'actions..... | 41 |
| 8.2.4 | Le focus sur une fiche action..... | 44 |
| 8.2.5 | L'échéancier..... | 47 |
| 8.2.6 | Le suivi et l'évaluation..... | 49 |
| 9 | LE BILAN PROFESSIONNEL ET LA PLUS-VALUE DE L'INFIRMIÈRE EN SANTÉ AU TRAVAIL | 50 |

| | |
|---|----|
| CONCLUSION | 51 |
| GLOSSAIRE | 52 |
| BIBLIOGRAPHIE | 53 |
| ANNEXE I Le PSST 2021 – 2025 de la MSA MPN | 58 |
| ANNEXE II La présentation du dispositif d’accompagnement par la MSA MPN pour le maintien en emploi..... | 60 |
| ANNEXE III Les catégories de CACES nécessaires chez Gamm Vert Sud Ouest..... | 64 |
| ANNEXE IV Les 6 catégories de facteurs de risques psychosociaux..... | 65 |
| ANNEXE V Le suivi de l’état de santé des salariés au travail..... | 66 |
| ANNEXE VI Le questionnaire SATIN..... | 68 |
| ANNEXE VII La carte des déterminants en santé | 74 |
| ANNEXE VIII Le modèle de Prochaska Di Clemente | 75 |
| ANNEXE IX Les acteurs et leurs rôles dans la mise en place de la démarche de prévention | 76 |
| ANNEXE X L’outil : Le jeu de carte Trouvons Mes Solutions Adaptées sur la Qualité de Vie au Travail .. | 77 |

INTRODUCTION

Depuis les premiers témoignages de l'histoire de la médecine remontant à 2500 ans, moult textes réglementaires ont créé et défini la Santé au Travail telle qu'on la connaît de nos jours.

Récemment, certaines lois et orientations ont particulièrement marqué et réformé ce service, notamment en instaurant la place et les missions de l'infirmière dans des collaborations pluridisciplinaires.

Le décret d'application du 30 janvier 2012 relatif à l'organisation de la médecine du travail a donné un cadre législatif à l'Infirmière Diplômée en Santé au Travail (IDEST), institué les entretiens infirmiers en santé au travail et a accéléré le développement de la pluridisciplinarité. Cette réforme a inauguré l'arrivée des infirmières dans les services Santé et Sécurité au Travail des caisses MSA et a permis une nouvelle orientation de prise en charge du suivi de santé périodique des salariés.

Le Code du Travail est venu renforcer, à partir du 31 mars 2022, les missions des services de prévention en santé au travail en rajoutant la notion d'objectifs de santé publique, ainsi que l'optimisation du maintien en emploi.

La loi du 2 août 2021 a fixé les conditions dans lesquelles le médecin du travail peut déléguer certaines missions aux membres de l'équipe pluridisciplinaire de Santé au Travail, et notamment, aux infirmières en Santé au Travail. Ces dernières peuvent désormais se voir confier, et dans le cadre de protocoles écrits, la réalisation de l'ensemble des visites et examens médicaux, à l'exclusion de l'examen médical d'aptitude et de la visite médicale post-exposition.

Ces réformes augmentent considérablement le champ de compétences des IDEST. Elles permettent de respecter les modalités et les délais légaux concernant la surveillance médicale des salariés, répondant ainsi aux sollicitations des employeurs. La responsabilité de l'infirmière en Santé au Travail est engagée par son code de déontologie qui la rend responsable de ses décisions ainsi que des actes professionnels qu'elle est habilitée à effectuer.

Afin de répondre à ces nouvelles missions et compétences infirmières, de nombreux savoirs indispensables, complémentaires et spécifiques à la pratique professionnelle quotidienne sont à acquérir, notamment par la formation universitaire diplômante. C'est dans ce cadre que s'inscrit ce projet de fin d'études, présenté ici.

Ce document détaille le processus et l'analyse d'une action en milieu de travail à partir du besoin exprimé par une entreprise. Il nécessitera une étude de terrain auprès des salariés et l'étude d'indicateurs des ressources humaines. La problématique repérée sera ensuite mise en parallèle face à des éléments théoriques et des entretiens infirmiers. La mise en œuvre d'une démarche de prévention de risques professionnels, son suivi et son évaluation viendront clôturer ce travail.

Cette étude permettra également de faire évoluer la posture professionnelle de l'infirmière grâce à ses relations auprès de l'entreprise et ses réflexions étayées par des concepts validés venant enrichir son cœur de métier. Sa place au sein de l'équipe pluridisciplinaire du service de la Santé et Sécurité au travail devrait ainsi se voir confortée.

1 L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DE L'INFIRMIÈRE EN SANTÉ AU TRAVAIL

1.1. Les instances décisionnaires

La Direction de la Santé Sécurité au Travail (ou DSST) de la Caisse Centrale de Mutualité Socialité Agricole comprend notamment l'unité Échelon National de la Santé Sécurité au Travail (ou ENSST), composé par le Collège Médical et le Département Prévention des Risques Professionnels.

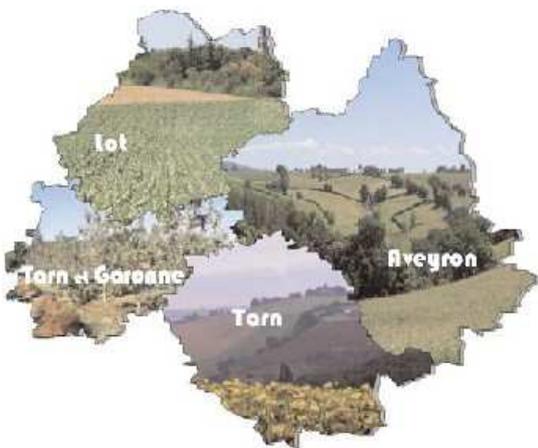
L'ENSST impulse la politique nationale au niveau des priorités à mener sur la protection et la promotion de la santé et sécurité au travail, pour l'ensemble des actifs du régime agricole. Elle assure également leurs suivis. Cela se traduit dans l'élaboration et le pilotage du Plan National de Santé et Sécurité au Travail pluriannuel sur 5 ans, selon les risques et priorités relevés ; le plan actuel court sur 2021-2025.

Ce plan national est ensuite décliné au niveau local par chacune des 35 caisses MSA selon les besoins et les attentes repérés, par le Comité de Protection Sociale des Salariés et le Comité de Protection Sociale des Non-Salariés.

1.2. La caisse MSA Midi-Pyrénées Nord

La caisse MSA Midi-Pyrénées Nord (ou MPN) est née de différents moments clés. Elle prit naissance en 1995 lors de la fusion des caisses de l'Aveyron (12) et du Tarn (81), rejointes en 2007 par la caisse du Lot (46). Puis, cette même année, la Caisse Centrale de Mutualité Socialité Agricole détermine lors du découpage national - qui est toujours en vigueur -, la scission de l'ex-région Midi-Pyrénées en 2 caisses : Midi-Pyrénées Sud + Midi-Pyrénées Nord. Les trois départements (12, 81 et 46) cités ci-dessus sont désormais rattachés au Tarn-et-Garonne (82) pour former la caisse actuelle MSA Midi-Pyrénées Nord.

Il s'agit donc d'une grande caisse à 4 départements, fidèle aux valeurs liées au mutualisme de la MSA - la solidarité, la responsabilité et la démocratie sociale -, c'est-à-dire une logique de services rendus au plus près de ses adhérents. La caisse MSA Midi-Pyrénées Nord est la 3^{ème} MSA en France en volume d'activité par une présence forte :



- 851 élus sur les territoires et un conseil d'administration composé de 40 membres non-salariés et salariés avec un équilibre entre les 4 départements
- 507 collaborateurs en contrats à durées indéterminés, présents sur 14 agences dont 4 sites principaux et 16 permanences
- 1 dispositif France Services Moissac Confluences (itinérance sur 7 localités)
- Une offre de services complémentaires : MSA Services MPN
- Une surface agricole utile de près de 1,3 million d'hectares répartie sur 78 cantons et 1107 communes
- 47686 actifs dont 24005 exploitants, pour 217 468 ressortissants (soit 28% de la population générale en MPN).

Figure 1 : Midi-Pyrénées Nord

1.3. Le secteur d'intervention

Il se localise sur les parties ouest et centrale du Tarn-et-Garonne, caractérisées par de grandes vallées fluviales.

L'agriculture continue d'y perdre des emplois de production tandis que la surface agricole utile moyenne progresse à 54 hectares. L'économie agricole y est essentiellement centrée sur 2 domaines : l'arboriculture et les grandes cultures.

Ce territoire professionnel comprend, de plus, une activité essentiellement orientée vers l'horticulture et les jardineries, le maraîchage, et les espaces verts pour un total de :

- 1255 exploitations et entreprises agricoles
- 7806 salariés en CDI et CDD supérieurs à 45j, éligibles donc aux visites en convocations individuelles.

La typologie des entreprises suivies est marquée par 75% de contrats dits précaires (CDD et saisonniers) et des CDI concentrés pour un tiers dans le secteur des organisations professionnelles agricoles.

> ORIENTATION AGRICOLE DES COMMUNES EN 2020

Source Agreste - RA2020

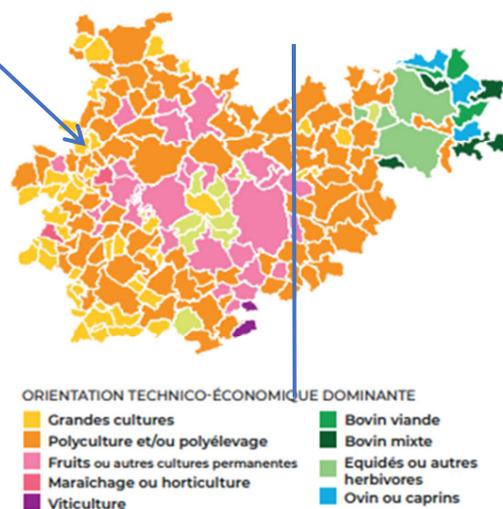


Figure 2 : L'orientation agricole en 2020 du 82

1.4. Le Service de Santé au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord

1.4.1. L'organigramme

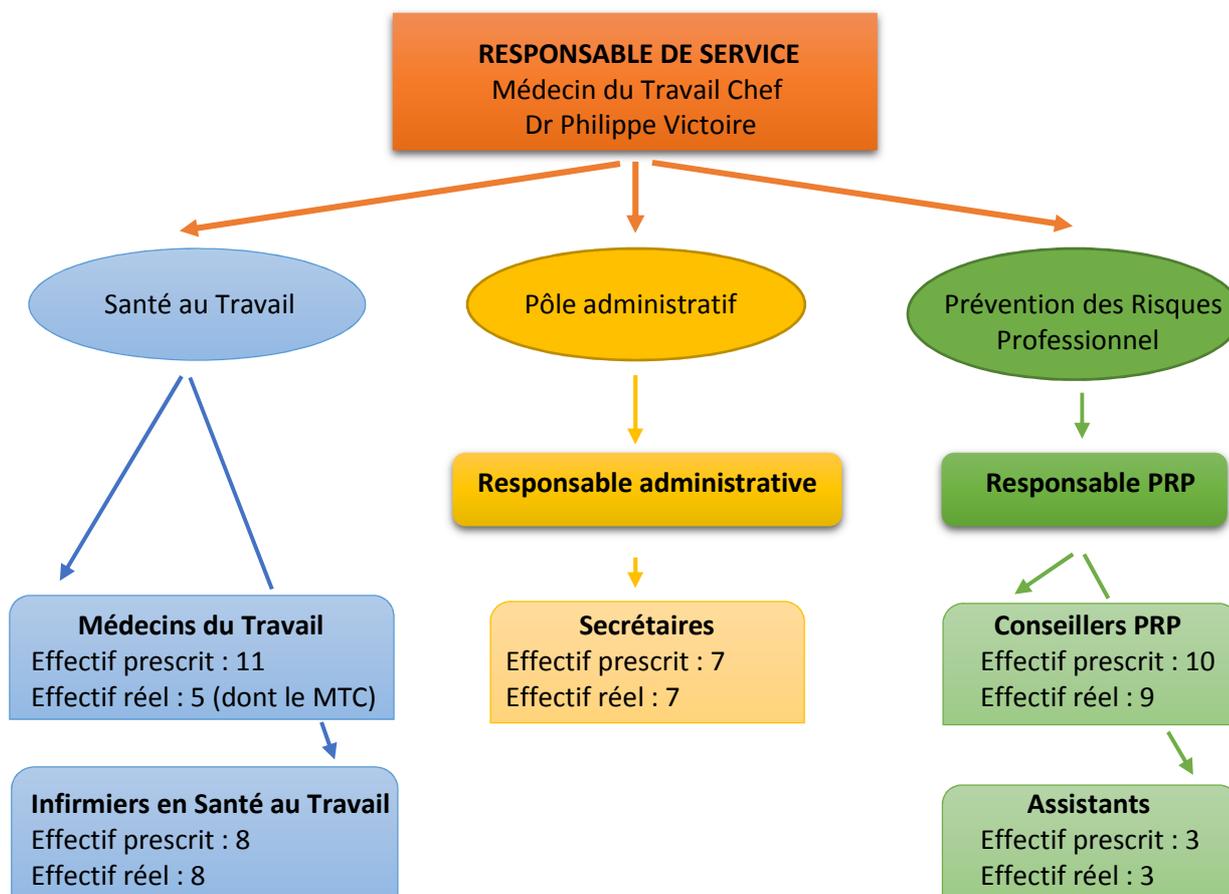


Figure 3 : L'organigramme du service de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord

Le service de Santé et Sécurité au Travail est un service unique, composé d'une équipe pluridisciplinaire regroupant deux unités : la Santé au Travail - le pôle administratif lui étant rattaché - et la Prévention des Risques Professionnels. Il est sous la responsabilité hiérarchique du Dr Philippe Victoire, nommé responsable du service depuis le 1^{er} janvier 2023, à la suite du départ en retraite de son prédécesseur : le Dr Marc Delanoë. Tous travaillent sur un secteur géographique spécifique.

1.4.2. La description du travail réel des différents acteurs

1.4.2.1. La Santé au travail

➡ **Le Médecin du Travail Chef (MTC)** anime, coordonne et assure le recrutement de l'équipe de la Santé et Sécurité au Travail. Il collabore avec la direction de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord, ainsi qu'avec la DIRRECTE et le Médecin Inspecteur Régional du Travail. Il partage son temps entre ses tâches de médecin du travail chef (environ 50%) et celles de médecin du travail (environ 50%).

➡ **Le Médecin du Travail (MT)** assure des visites auprès des salariés et non-salariés agricoles pour éviter toute altération entre la santé de la personne et les risques liés à son poste de travail. Il échange avec le salarié et l'employeur pour des propositions d'aménagement, d'adaptation, de transformation du poste de travail ou des mesures liées au temps de travail. Il réalise également des actions en milieu de travail. Il est membre de droit aux Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (ou CSSCT) des entreprises. Il fournit de plus des conseils en toute neutralité aux employeurs, travailleurs, représentants du personnel et des services sociaux. En raison du fonctionnement dégradé consécutif au manque important de médecins du travail, certains types de visites peuvent se dérouler hors délais (préjudiciable notamment pour les visites de reprise).

➡ **L'Infirmière en Santé au Travail (IDEST)** participe au suivi santé au travail individualisé du salarié uniquement, avec un rôle comme pour le médecin du travail, exclusivement préventif. Elle réalise des entretiens et des examens complémentaires si besoin (audiogramme...) et les retranscrit dans le dossier médical informatisé. Elle travaille en coopération avec le médecin du travail, sous sa responsabilité et sur délégations de tâches. Elle peut ainsi mener des études de postes, créer et actualiser des fiches d'entreprises, participer aux CSSCT, réaliser des actions en milieu de travail (souvent en collaboration avec un conseiller en Prévention des Risques Professionnels) et des bilans de 50 ans.

➡ **La responsable administrative** collabore avec le médecin du travail chef, gère le suivi du budget de la Santé au Travail avec lui, manage les secrétaires, réalise un suivi de l'activité du service (pilotage) et conduit des réunions hebdomadaires avec eux. Elle assure également une veille juridique sanitaire, gère la communication de l'unité Santé au Travail et est référente fonctionnelle du logiciel @toutprev. Elle travaille avec la Prévention des Risques Professionnels et les autres services MSA de façon transversale dans le principe du guichet unique. Elle est l'interlocutrice de tous les membres de la Santé et Sécurité au Travail.

➡ **Les secrétaires** programment en collaboration et en référence avec une infirmière et/ou un médecin du travail leurs journées de travail. Ils sont en contact avec les salariés et les employeurs, les renseignent sur la législation du travail et adressent auprès de ces derniers les convocations et attestations des salariés. Ils sont amenés toutefois à travailler avec l'ensemble de l'équipe de la santé au travail par moments.

Les pratiques administratives entre infirmières et médecin du travail n'étant pas homogènes, cela accentue leur charge de travail.

Focus sur le travail réel de l'infirmière

Le planning, pour ma part, se caractérise habituellement par 3 jours et demi d'entretiens infirmiers, une demi-journée en entreprise et 1 journée de travail administratif. Cependant, la présence hebdomadaire en entreprises augmente progressivement ces derniers mois, pour tendre vers 1 journée complète et donc 3 jours d'entretiens (soit le travail prescrit).

Mon secteur géographique induit une référence avec un seul médecin du travail - en l'occurrence le médecin du travail chef - cette configuration de « mono binôme » étant unique sur la caisse. Ce médecin a contribué à ma formation interne suite à mon embauche et avons noué une relation de confiance et de respect mutuel dans les connaissances des compétences et personnalités de chacun. Il reste disponible malgré le temps dévolu à ses tâches de médecin du travail chef et nous fixons des débriefings selon les besoins et nos plannings respectifs. Il me délègue de plus en plus la création ou la mise à jour de fiches d'entreprises, ainsi que des études de poste. Un conseiller en prévention des risques professionnels peut m'accompagner ; notre collaboration se développe et s'affine avec le temps.

En raison du grand nombre de salariés non francophones sur ce secteur (une particularité sur la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord), il m'a fallu, en coopération avec les autres infirmières du service, élaborer des supports appropriés et enrichir ceux déjà existants.

Le Service de Santé au Travail du site de Montauban (82) compte les bureaux attitrés du médecin du travail chef, d'un médecin du travail, de la responsable administrative, de 2 secrétaires, d'une autre infirmière et du mien, où mon travail se déroule au moins 2 jours par semaine. Cette proximité favorise les relations pluridisciplinaires en santé au travail ainsi qu'avec la Prévention des Risques Professionnels (les bureaux des 2 conseillers de mon secteur sont proches du mien), et de façon plus ponctuelle comme nécessaire avec les secrétaires et l'infirmière du service contrôle médical toujours dans le but final du service rendu à l'adhérent.

Ma collaboration avec ma secrétaire référente et l'ensemble des secrétaires est efficace. Cette coopération est basée sur une relation de confiance mutuelle.

1.4.2.2. La Prévention des Risques Professionnels

 **Le responsable Prévention des Risques Professionnels** anime et coordonne son équipe. Il gère le budget et les actions en adéquation avec les objectifs du Plan National de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord et en rend compte hebdomadairement au médecin du travail chef.

 **Les Conseillers en Prévention des Risques Professionnels (CPRP)** ont une mission de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles auprès des salariés et non salariés agricoles. Ils conseillent l'employeur et ces derniers et contribuent à l'amélioration des conditions de sécurité et de travail. Ils proposent un accompagnement technique, financier sous conditions, des formations thématiques, des partenariats et des contrats de prévention. Assermentés auprès du Tribunal d'Instance, ils réalisent par ailleurs des enquêtes pour le Contrôle Médical - Contrôle Dentaire ou le salarié. Une conseillère en assure et diffuse en outre la veille juridique sur la sécurité au travail.

➡ **Les assistants** gèrent la partie administrative de cette unité. Un des assistants est délégué à la formation des sauveteurs secouristes du travail auprès des entreprises adhérentes de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord. Un autre est dévolu au suivi des budgets spécifiques de la Prévention des Risques Professionnels.

1.4.3. L'organisation de la multidisciplinarité

La multidisciplinarité porte un regard global et propose les réponses les plus adaptées grâce à la complémentarité de chaque métier. Elle se décline au sein de la Santé et Sécurité au Travail et entre services inter et extra MSA.

Des réunions de service au niveau de la Santé au Travail sont programmées régulièrement pour traiter de difficultés rencontrées (organisationnelles, logistiques, etc.) ou de projets en cours. Pour optimiser la pluridisciplinarité, la Prévention des Risques Professionnels y participera désormais périodiquement.

Le binôme médecin/infirmière effectue des débriefings légaux et obligatoires, réguliers et relatifs aux entretiens infirmiers pour échanger sur les problèmes constatés, les informations recueillies sur les entreprises, notamment en lien avec les conditions de travail pour réfléchir à d'éventuelles actions en milieu de travail à mener. Cette activité très fréquente de transmissions se déroule par ailleurs de façon plus informelle entre infirmière et conseiller PRP, ainsi qu'entre médecin et conseiller PRP. Certaines actions sont mises en œuvre dans le cadre du Plan National de Santé et Sécurité au Travail tandis que d'autres sont engagées à partir du repérage d'un besoin, menées de façon individuelles ou collectives, et validées par le médecin du travail chef.

Certains professionnels ont également des missions transversales. Une infirmière est ainsi responsable formation du logiciel @toutprev auprès de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord et celle de Midi-Pyrénées Sud. Certains conseillers PRP sont référents pour certains risques professionnels (machinisme etc.) ou par domaines d'activités (viticulture et autres).

Les services de santé au travail ont pour mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail (article L.4622-2 du Code du Travail). Pour cela la Santé et Sécurité au Travail collaboration avec d'autres services de la caisse (Contrôle Médical - Contrôle Dentaire, Assistance de Service Social, cotisations, accidents du travail notamment) par des réunions, des échanges formels ou informels.

Le nouveau médecin du travail chef promeut cette relation interdisciplinaire et interservices la plus simple et directe possible, ainsi qu'au sein-même de la SST, et ce, à des fins de réactivité optimales.

Dans ce cadre, la Santé et Sécurité au Travail offre des cellules d'aide à ses adhérents, telle que la cellule Midi-Pyrénées Nord de prévention du suicide en milieu agricole, composée d'un médecin du travail dédié, d'une infirmière du Contrôle Médical - Contrôle Dentaire, d'assistants de services sociaux et d'une psychologue. Cette structure suit et accompagne les personnes repérées en souffrance psychique avec risque de passage à l'acte. La Cellule de Prévention de Maintien en Emploi (CPME) est quant à elle détaillée peu après (chapitre 1.4).

1.5. Le focus sur une action de prévention menée en pluridisciplinarité

Issues du Plan National de Santé et Sécurité au Travail 2021-2025 (cf. **Annexe I**), les thématiques développées à la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord, à destination de tous les actifs affiliés ont pour objectifs de :

- tendre à prévenir les risques professionnels,
- faciliter le maintien en emploi (notamment par la place des jeunes en entreprise),

- améliorer les conditions de travail et préserver la sécurité au travail,
- promouvoir des méthodes et outils innovants en matière de prévention (accompagner les nouvelles technologies et les nouvelles formes d'agriculture),
- lutter contre le mal-être en agriculture (mobiliser les managers, développer le lien santé publique / santé au travail, renforcer l'implication des élus, etc.).

Sur les 11 membres du service SST qui sont référents de ces sujets et collaborent dans ce cadre avec la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole, 2 sont infirmiers en Santé au Travail. Ils pilotent : l'employabilité des actifs agricoles et la prévention du mal-être des actifs agricoles.

La Cellule Pluriprofessionnelle Opérationnelle (CPO) est issue de la Cellule de Prévention de Maintien en Emploi, elle-même intégrée dans le Plan de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA MPN. En accord avec le médecin du travail chef, et après en avoir observé une séance, ma participation régulière et active débutera dès l'obtention de mon diplôme universitaire.

Les réunions bimestrielles se déroulent au sein de chaque département de la caisse MPN. La CPO a pour finalité le maintien dans ou en emploi des salariés et non-salariés agricoles repérés et volontaires, ayant des problématiques complexes pouvant mener à une désinsertion professionnelle.

Cette cellule est constituée par un médecin du travail, une infirmière de la Santé au Travail, une infirmière du Contrôle Médical - Contrôle Dentaire, des techniciens de l'Assistance de Service Social ainsi qu'un professionnel de Cap Emploi. Au besoin, peut également siéger à la CPO un conseiller PRP ou tout autre service pertinent. Ces professionnels échangent entre eux également hors de ces réunions pour suivre et faire évoluer les situations des bénéficiaires.

Pour toucher un maximum de personnes cibles, un flyer (cf. **Annexe II**) ainsi qu'une présentation créés par la MSA MPN, commencent à être déployés auprès des entreprises et institutions de santé visées. Certains professionnels de santé (kinésithérapeutes, médecins traitants...) ont également reçu cette communication.

2 LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

2.1. La présentation de l'entreprise

2.1.1. L'activité

Gamm Vert Sud Ouest (ou GVSO) est une plateforme logistique créée en 2006.

C'est une filiale du groupe international INVIVO RETAIL dont le siège est basé en Île-de-France. Il s'organise autour de 4 pôles d'activités : agriculture, nutrition et santé animale, distribution grand public et vin.

GVSO a pour missions de référencer, acheter, approvisionner, stocker et assurer le transit des produits afin de distribuer ses clients. Ces marchandises sont regroupées en 8 gammes : le jardinage, l'alimentation animale, l'aménagement, les vêtements et chaussures, le ménager, le terroir, le bricolage et enfin le petit élevage. Environ 25% des produits référencés sont renouvelés chaque année.

L'entreprise sert 350 points de livraison, chacun hebdomadairement, notamment auprès de 192 Gamm Vert, 1 Jardiland, 34 Delbard / Jardineries du Terroir, vers le sud-ouest (Aquitaine et Occitanie), le sud-est (le Vaucluse, le Var et la Corse) ainsi qu'en Outre-Mer (Martinique, la Réunion et la Nouvelle Calédonie).

80% des clients sont franchisés avec un contrat souple : la franchise molle (contrat de non-exclusivité).

La plateforme assure la gestion des stocks avec :

- Un flux entrant : 8000 références produits à stocker, de 7 à 20 réceptions quotidiennes, allant de simples colis par messagerie jusqu'aux camions ou des containers complets.
- Un flux sortant : entre 3500 et 6500 références à préparer quotidiennement parmi les 8000 existantes.

Par ailleurs, en raison de la typicité des articles en lien avec le jardinage, GVSO rencontre une saisonnalité importante autour des six premiers mois de l'année, avec un pic majoré de janvier à mars. La plateforme doit alors mettre en place une organisation agile et efficace pour surmonter ce défi.

2.1.2. Les locaux

GVSO comprend 2 sites de gestion des stocks sur le Tarn-et-Garonne.

● La plateforme de Montbartier (cf. **Figure 4**) comprend, en plus de la partie bureaux :

- Une zone de stockage :
 - Une surface intérieure de 8500 m²
 - Un auvent de 1300 m²
 - Une zone extérieure de 3600 m².
- 3 quais de réception jouxtant 8 quais d'expédition (comptant sur la surface intérieure).

● Propriétaire de l'emplacement originel sur la commune de Montbartier, et en raison de l'augmentation croissante de l'activité, l'entreprise a dû louer depuis l'été 2020 des locaux supplémentaires situés à 13km, sur la commune de Grisolles.

De 5 à 10 salariés y travaillent et préparent les commandes de terroir (alimentation humaine), promotions, motoculture, plein air et sacherie, représentant 10% de l'activité de GVSO. Elles rejoignent ensuite le site de Montbartier pour être assemblées avec le reste de la commande du magasin.

*Nota bene : l'organisation de cette plateforme différant de celle du site de Montbartier, cet écrit ne traitera plus par la suite du site de Grisolles.

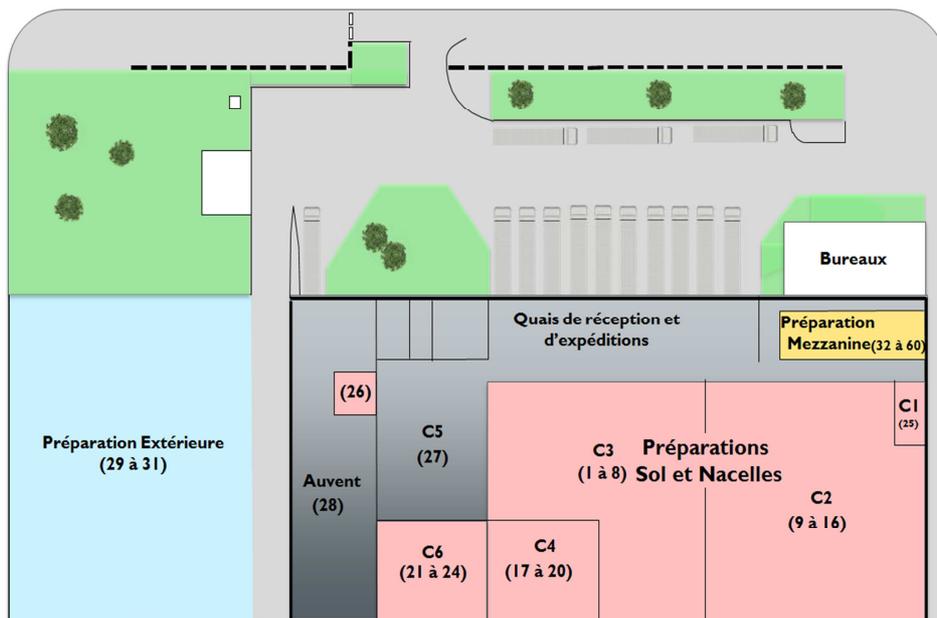


Figure 4 : Plan de l'entrepôt de Montbartier

2.1.3. Le personnel

Les ressources humaines sont gérées au sein de GVSO ; le siège intervient en support ou pour autoriser des créations de postes. 36 salariés en CDI travaillent aux côtés de 23 intérimaires - jusqu'à 45 en haute saison.

Un ingénieur QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement) en 60% équivalent temps plein (ETP) pour GVSO et 40% ETP pour le groupe INVIVO RETAIL, est en cours de recrutement.

4 postes renforçant la coordination logistique ont été créés en 2022.

5 salariés volontaires assurent des astreintes liées à la sécurisation du site en partenariat avec une société de sécurité.

L'entretien des bureaux ainsi que le transport sont réalisés par des prestataires externes.

● **Le pôle administratif**

16 salariés travaillent dans les bureaux (direction, coordinateurs logistiques, services comptabilité, gestion, achats) de 8h30 à 16h30. Le groupe INVIVO RETAIL a notifié en 2020 une obligation de télétravail 3 jours par semaine, mais suite à un accord interne à l'initiative des employés, cette durée a été réduite à 2 jours.

Chacun est équipé de deux écrans, sur site et au domicile. Après échanges avec le directeur lors de la venue du SST pour l'actualisation de la fiche d'entreprise en novembre 2022, une action en milieu de travail intitulée « Écrans sans maux » a été programmée pour 2023 auprès de l'ensemble de ces salariés.

● **La zone de stockage**

Les salariés et chefs d'équipe sont en travail posté : l'équipe du matin - pour trois quart de l'effectif - œuvre de 5h15 à 13h (avec 20 minutes de pause) et l'équipe de journée de 9h à 17h (avec 36 minutes de pause).

Les premiers camions d'expédition, gérés par GVSO, arrivent à la plateforme dès 9h.

Un salarié a un poste à temps complet dédié au nettoyage sur le site de Montbartier.

2.1.4. Les projets et enjeux

● **Les projets**

En raison du dynamisme économique du groupe INVIVO RETAIL et de GVSO, plusieurs projets sont en cours d'étude pour une mise en œuvre à court ou moyen terme :

- Accroître la surface logistique à 45000 m² (en absorbant l'activité du site de Grisolles) d'ici début 2025, sur un nouveau terrain à acheter et bâtir
- Cette nouvelle structure deviendra indispensable pour les futurs développements :
 - Une nouvelle gamme de produits : l'horticulture (les végétaux eux-mêmes)
 - Le click and collect sur tous les points de livraison
 - La livraison des magasins Jardiland sur son secteur actuel.

Ces projets nécessiteront de nouvelles méthodes logistiques, spécifiques à chacun. La SST a d'ores et déjà proposé de s'associer à GVSO pour la conception des plans et du fonctionnement, ce que le directeur a pleinement accepté.

Par ailleurs, le groupe INVIVO RETAIL, sur chacun de ses sites, a engagé depuis l'année 2022 une politique santé et sécurité au travail visant à diviser par deux d'ici 2025 le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles avec arrêts. La démarche promet de tendre vers le zéro accident.

Les axes prioritaires, d'après les risques principaux identifiés, s'orientent sur la prévention :

- Des manutentions manuelles
- Des chutes de plain-pied et heurts
- Des risques psychosociaux liés aux conditions de travail.

● **Les enjeux**

Le turn-over est très important chez GVSO (plus de 300 personnes en 2 ans pour 45 postes intérimaires équivalent temps plein) avec des difficultés de recrutement des salariés en contrats CDI et intérimaires.

Le taux d'intérimaires peut monter jusqu'à 83% de l'effectif des entrepôts. L'objectif visé est le seuil inférieur des 30% afin d'améliorer la qualité. Un partenariat a été créé récemment avec une agence d'intérim.

Afin de fidéliser les salariés, le directeur exprime une volonté d'améliorer les conditions de travail (entreprise fermée les week-ends, la nuit et certains jours fériés), le bien-être au travail (création récente d'une nouvelle salle de repos avec canapé, baby-foot, télévision...), le dialogue social, et l'augmentation récente des salaires de 15% (alignés sur la concurrence sur cette zone géographique riche en sociétés logistiques).

Environ 200 litiges commerciaux sont soulevés chaque semaine auprès de GVSO par la clientèle. Cela représente 1,18% d'erreurs de commandes (manques, inversions, casse etc.) à traiter par une employée dédiée à temps plein. L'objectif visé est d'abaisser le résultat de ce critère qualité sous la barre des 1%.

Une prime collective est instaurée depuis mai 2022 par le nouveau directeur de GVSO. Elle s'adresse à l'ensemble du personnel des entrepôts (tous postes confondus dont chefs d'équipe et coordinateurs logistiques, ainsi qu'intérimaires à partir d'un mois de présence). Basée sur 3 niveaux : qualité, productivité et sécurité, dans l'objectif de les évaluer et les optimiser, elle peut s'élever jusqu'à 400€ nets mensuels. Pour cela, 3 audits hebdomadaires minima sont réalisés conjointement par un salarié et un cadre.

2.2. Les choix de l'entreprise et du secteur d'activité suivi

Le directeur logistique embauché début 2020 – et promu directeur en décembre 2022 – a souhaité faire découvrir l'entreprise au médecin du travail ainsi qu'à la conseillère PRP et à l'infirmière en juillet 2022, avec la présence pour cette occasion, de la responsable RH du groupe INVIVO RETAIL.

Cette visite a été marquée par le discours porté par les dirigeants d'améliorer leur politique en SST.

Lors de la nouvelle venue en novembre 2022 pour actualiser la fiche d'entreprise, le directeur a exprimé la nécessité d'un futur travail à réaliser conjointement auprès des préparateurs de commandes au sol notamment.

Se saisissant de cette orientation et après avoir expliqué les tenants et les aboutissants du projet à réaliser dans le cadre du diplôme universitaire en cours, l'autorisation a été entièrement délivrée à l'infirmière pour y effectuer ses études de terrain, afin de proposer par la suite des actions pertinentes.

En outre, le directeur a choisi le lever l'anonymat de son entreprise dans les écrits. Toutefois les documents internes qu'il a pu fournir depuis lors resteront confidentiels à sa demande et ne seront donc pas présentés en annexes.

2.3. Les observations des situations de travail et identification des risques professionnels

2.3.1. Les préparateurs de commandes

Différents postes de travail au regard de préparations spécifiques coexistent chez GVSO (cf. Figure 3) :

- Les préparateurs de commandes au sol également nommés magasiniers caristes (ayant le port de charge manuel cumulé le plus important)
- Les préparateurs de commandes en mezzanine (petits colis stockés et manutentionnés sur une zone à 3 étages sans ascenseur)
- Les caristes (selon le vocabulaire propre à l'entreprise) désignant les préparateurs de commandes en nacelle, ceux de la zone extérieure et auvent, ainsi que les réapprovisionneurs
- Les préparateurs de commandes de palettes (réceptionnées et expédiées complètes sans manutention intermédiaire).

L'alternance des zones de travail - sol, nacelle et zone extérieure - est opportuniste en fonction du volume de commandes, du personnel présent, ainsi que de leurs formations respectives (CACES différents selon les engins motorisés conduits – cf. **Annexe III**).

Cette polyvalence de travail est très convoitée par la plupart du personnel de par le changement d'activité et le port de charge distinct.

Le salarié suivi lors de la journée d'observation infirmière était posté au sol depuis 2 semaines, une période qu'il estimait « bien longue » pour lui.

2.3.2. L'activité de préparateur de commandes au sol

L'objectif quotidien de productivité par salarié est la préparation sur palettes de 220 à 250 lignes (produits référencés) en quantités diverses. En raison des volumes plus ou moins importants demandés par les clients, le retard possible, acquis par l'équipe du matin peut être récupéré par celle de journée mais ne l'est parfois que le lendemain.

Chaque prise de poste débute ainsi pour chaque salarié :

- Il s'équipe aux vestiaires de ses chaussures de sécurité et de son gilet haute visibilité.
- Il se munit d'un pistolet scanner ou d'un gant scanner.
- Il suit le briefing par le chef d'équipe sur un retard possible à rattraper ainsi que les objectifs pour la journée.
- Enfin, il participe à l'atelier réveil musculaire pendant 5 minutes en musique, dirigé par un chef d'équipe (formé par un kinésithérapeute ostéopathe).

Un point sur l'avancée de la productivité du jour sera également communiqué à l'issue de la pause à 10h.

Cette activité de préparateur de commandes au sol requiert l'utilisation permanente d'un chariot de manutention automoteur à conducteur porté : le transpalette à conducteur porté (cf. Annexe III).

Tous les salariés possèdent a minima le CACES 1 correspondant et à jour.

Plusieurs formations sont suivies par l'ensemble des préparateurs de commandes : CACES et formation interne, gestes et postures annuellement par un kinésithérapeute ostéopathe in situ, ainsi que les formations réglementaires (incendie, exercices d'évacuations).

Un préparateur de commandes est responsable de former les nouveaux salariés pendant 3 jours au poste. De plus, des livrets d'accueils et le règlement du service intérieur fournissant des informations sur l'entreprise, les comportements personnels et professionnels attendus leur sont délivrés.

Chaque préparation de commandes concerne un seul client. Le « **process picking** » comprenant plusieurs étapes sera renouvelé plusieurs fois dans la même journée de travail par un même salarié :

- Le préparateur imprime des étiquettes (à apposer sur les palettes constituées et filmées) éditées sur une imprimante située sur le quai, grâce au pistolet scanner.
- La commande est alors téléchargée sur le pistolet scanner et réglée selon la cartographie de stockage.
- Le magasinier cariste se rend sur la position indiquée, après avoir manutentionné, sans aide matérielle, 2 palettes (en bois) de support sur le transpalette (cf. **Figures 5 et 6**).
- Il scanne l'étiquette sur le rack (étagère) grâce au pistolet scanner et sur le produit et prélève alors la quantité de marchandises demandée sur le picking au sol (palettes dont les produits sont à prélever) (cf. Figure 6).



Figures 5 et 6 : Dépose manuelle de 2 palettes en bois

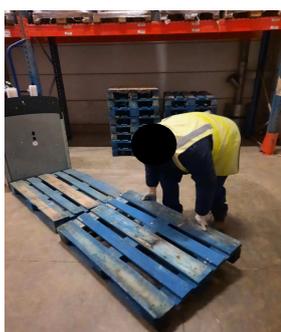


Figure 7 : Pistolet scanner

- Puis le salarié poursuit de même sur les autres points de picking à prélever, indiqués par le scanner.
- Il dépose ensuite une fine enveloppe plastique chapeautant la palette et filme ensuite, avec la filmeuse manuelle, chacune des 2 palettes constituées : marqueurs d'inviolabilité de la palette.
- Il appose sur chacune l'étiquette fournie et va déposer les palettes préparées sur le numéro de quai d'expédition indiqué par un achemineur (un salarié gérant les réceptions et expéditions sur les quais).

Quelques chiffres : 1 palette en bois et vide pèse 25kg et est mobilisée manuellement.

Entre 15 et 25 palettes pleines sont confectionnées quotidiennement par un préparateur de commandes.

Le port de charges manutentionnées cumulé quotidiennement varie de 7 tonnes en moyenne en basse saison jusqu'à 13 tonnes en haute saison.

À chaque fin de poste, le salarié rend compte de l'état de sa mission à son responsable, range son pistolet scanner ainsi que le chariot motorisé.

2.3.3. [Les observations lors d'une journée de travail](#)

La venue de l'infirmière a été organisée conjointement avec le directeur sur la journée d'un mercredi, correspondant à l'habitude plus grosse préparation de commandes hebdomadaire. En amont, il a informé l'ensemble du personnel de sa visite et de sa finalité.

Les observations se sont déroulées sur une journée complète de travail (5h15 à 13h) auprès d'un salarié désigné (et volontaire) par le chef d'équipe en raison de ses 5 ans d'expériences en CDI au sein de GVSO. Les salariés de divers postes ont tous été très coopérants, fournissant spontanément des explications sur leurs tâches et difficultés qu'ils souhaiteraient voir amoindrir, étayant ainsi les constatations infirmières.

● Les manutentions

Les produits les plus lourds pèsent 25kg (sac de croquettes animales par exemple).

Divers salariés lui ont indiqué que ce n'était pas tant le poids que la forme et le volume du produit à manutentionner qui les impactaient : sac de 25kg pour les uns, cartons de 10kg pour les autres.

Les produits à prélever sont situés sous les racks du premier niveau à différentes hauteurs (entre 2m20 et 80cm) avec des postures adaptatives en regard.



Figures 8 et 9 : Les postures de manutention des produits

Depuis mai 2022, la hauteur des palettes est désormais limitée à 1m80 (au lieu de 2m20 auparavant), suite aux demandes des chauffeurs poids lourds en accord avec GVSO, pour la sécurité relative à l'équilibre du chargement des camions. L'entame de la deuxième palette est décidée par le salarié lui-même, le pistolet scanner ne dispose pas de cette fonction. Cela entraîne l'optimisation du volume de chaque palette et des volumes harmonieux entre chaque palette pour les préparateurs de commande ainsi que pour les achemineurs. Des échanges verbaux cordiaux mais légèrement tendus ont été observés entre ces derniers pour limiter la perte de temps en devant remodeler les palettes moins ajustées.



Figure 10 :

Différentiel de hauteurs à éviter



Figure 11 :

Hauteurs à privilégier

Pour terminer la commande, 3 tours de **filmeuse manuelle** sont prescrits. Mon observation a permis de comptabiliser jusqu'à 18 tours selon les produits entreposés (bocaux en verre). Certains salariés intérimaires préféraient ne pas utiliser cet outil car il leur paraissait plus facile de réaliser leur tâche sans. L'utilisation du rouleau de film (avec ou le support) requiert des postures contraignantes (penché en avant et haut du corps en torsion). Par ailleurs les 2 palettes doivent être désolidarisées afin que le salarié ait la place de tourner autour lors du filmage.



Figures 12 et 13 : la filmeuse manuelle

● Les interruptions de tâches

« Toute personne détectant une anomalie concernant le système de sécurité, le fonctionnement des matériels et engins utilisés ou les marchandises stockées, est tenue de la signaler à un responsable », selon le règlement intérieur de GVSO. Ces aléas se sont produits à deux reprises lors de la journée

d'observation et ont nécessité l'arrêt de la tâche en cours pour aller en informer le chef d'équipe ou un collègue compétent. Il s'agissait :

- D'une palette soutenant des produits et entreposée sur le premier rack en hauteur qui présentait un pied très endommagé.
- De la présence d'une fuite d'eau importante dans la zone isolée de stockage des batteries électriques.

- Le changement de la batterie du transpalette (tous les 2 à 3 jours).

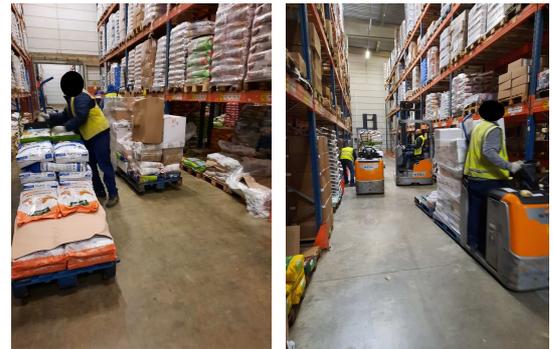
D'autres interruptions de tâches ont été observées à de multiples reprises :

- Lors de l'attente en réapprovisionnement des pickings demandé par le préparateur grâce au pistolet scanner, le salarié adopte une stratégie pour limiter la perte de temps (pouvant aller jusqu'à 20 minutes) : la double manutention. Il va ainsi prélever les marchandises suivantes et les disposer sur la deuxième palette qu'il devra ensuite remobiliser sur la première palette après avoir récupéré les produits attendus.

- Pour nettoyer les pickings des déchets déversés suite à des emballages abîmés ou lors de mauvaises manipulations manuelles motorisées (grâce à des balais et pelles).

● Autres observations

La coactivité est majorée à partir de 9h, à l'arrivée de la deuxième équipe de travail. Différents types de métiers cohabitent dans la zone de stockage : préparateurs de commandes, caristes, les achemineurs et les chefs d'équipe. La présence simultanée de 5 chariots à un moment, dans la même allée a été notée.



Figures 14 et 15 : La coactivité

Une vigilance est à adopter face au conditionnement de certains produits à prélever : cartons complets ou cartons à ouvrir pour n'en retirer que des unités. Le scanner et l'étiquette apposée sur le carton doivent être lus avec attention en raison des faibles dimensions : 5cm x 4cm.



Figure 16 : L'écran du scanner

Il est interdit de fumer sur les zones intérieures et extérieures des bâtiments. Lors de la pause obligatoire de 9h40 à 10h, les fumeurs doivent donc se rendre sur le parking. Un auvent les protège de la pluie. Certains salariés ont bu une boisson chaude sans collation en salle de pause. Il n'y a pas d'autre pause d'ici la fin du service à 13h.

● Les observations spécifiques réalisées sur les deux dernières heures de travail

- **Signes de fatigue physique** : (étirement des épaules puis un moment plus tard de la tête), alors que le salarié m'a toujours indiqué ne pas ressentir d'état de fatigue lors de nos échanges.

- **Manque de concentration :**

- Le salarié a posé son pistolet scanner sur une palette (alors qu'il le positionnait systématiquement sur un endroit adéquat sur le chariot tout le temps de son travail) et l'a oublié en partant vers une autre allée.

- Il a recompté à de très nombreuses reprises lors de la préparation de 3 palettes de bocaux en verre, les produits disposés sur sa palette, se distinguant par la contenance et le format des lots, chacun entre 15 et 30 unités par ligne. Il ne faisait pas ceci jusqu'alors.

Ce recomptage effectué toutes les 6 unités manutentionnées lui a nécessité beaucoup de temps et d'énergie.

- **Perte de vigilance :**

- Le salarié éloignait moins les deux palettes l'une de l'autre pour permettre de filmer l'une d'elle. En conséquence, l'espace plus réduit a entraîné un trébuchement du salarié contre l'angle d'une palette sans entraîner de chute (cf. **Figure 17**).

- Le salarié ne positionnait plus aussi près que possible son chariot des produits à manutentionner du stock vers sa palette à expédier. La distance et le temps du port de charge étaient ainsi allongés.



Figure 17 : Faible espace entre les palettes



Figure 18 : Distance longue picking/palette

- Un produit placé sur une palette mais non calé est tombé dans une allée en se dirigeant vers son prochain emplacement de produits à prélever.

- Par ailleurs, une proposition d'effectuer une heure supplémentaire à la fin du service a été proposée par le chef d'équipe mais refusée par le salarié suivi. Elle a cependant été acceptée par les intérimaires (m'indiquant ne pas oser la décliner dans le but d'obtenir de nouveaux contrats) alors qu'ils m'ont exprimé être fatigués.

2.3.4. L'identification des risques professionnels et moyens de prévention déjà mis en place

Les documents légaux

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) datant de 2019 est en cours d'actualisation. La référence à ce fichier n'est donc pas disponible en ce moment.

Toutefois, un autre document s'avère pertinent pour l'analyse des risques professionnels liés au poste de préparateur de commande au sol : la fiche d'entreprise (FE), mise à jour en novembre 2022.

Les risques repérés sur celle-ci sont cotés selon les niveaux d'exposition : « + » : faible, « ++ » : moyen et « +++ » : élevé.

Cette évaluation sera reportée sur chacun des risques prépondérants issus de mes observations de terrain auprès des préparateurs de commandes et des analyses qui en découlent.

Ils sont présentés ci-après.

L'analyse des risques professionnels et les mesures mises en œuvre

➤ Charge mentale ++ (notée Risques Psychosociaux sur la fiche d'entreprise)

Éléments observés, notamment lors des deux dernières heures de travail : signes de fatigue, manque de concentration, perte de vigilance, le picking voice (guidage vocal) au poignet accentuant la cadence.

Verbatim : le salarié m'a répété spontanément et à plusieurs fois dans sa journée de travail qu'il devait « aussi travailler avec la tête ».

Mesures mises en œuvre : pause obligatoire de 9h40 à 10h ainsi qu'une pause à discrétion entre 7h30 et 8h le temps d'une petite collation.

➤ Les Troubles Musculo-Squelettiques ou TMS ++

Liés aux manutentions, postures contraignantes : buste en torsion et penché en avant notamment, gestes répétitifs dans le contexte d'une cadence importante à assurer, vibrations transmises à l'ensemble du corps lors de la conduite sur chariot autoporté, absence de pause longue « thermique » pour les fumeurs.

Mesures mises en œuvre : formation gestes et postures annuelle, atelier réveil musculaire lors de la prise de poste, pause obligatoire de 20 minutes de 9h40 à 10h plus une de 5 à 10 minutes si besoin du salarié, gants à picots facilitant la préhension à disposition, maintenance annuelle des chariots motorisés.

➤ Chutes de hauteur et de plain pied, et heurts ++

Le flux de circulation, station debout non sécurisée du salarié lors de l'utilisation d'un chariot motorisé, détérioration des emballages avec déversement des produits sur le sol ou depuis les racks, travail au contact et autour des palettes à charger ou à filmer.

Mesures mises en œuvre : port de chaussures de sécurité obligatoire, port des gants recommandé, gestion des déchets dans l'entrepôt, éclairage par puits de lumière et par néons, vigilance de chaque salarié sur les éléments de sécurité à signaler si problème perçu, audits fréquents sur la sécurité au sein de la zone de stockage

➤ Coactivité / collision ++

30 salariés a minima, dont la plupart travaillent sur des engins motorisés, évoluent au sein de la zone de stockage.

Mesures mises en œuvre : port obligatoire d'un gilet haute visibilité, lumière bleue présente sur les nouveaux engins motorisés et les prochains, 2 coups de klaxons donnés avant chaque virage et où sont positionnés des miroirs convexes de sécurité. Aménagement du dépôt en plusieurs zones. Réfection prochaine de la signalétique au sol dans la zone de stockage.

➤ Ambiance thermique +

La zone des quais présente une température 2°C inférieure à la température extérieure, en toute saison. Les zones intérieures de stockage sont isolées partiellement. Les salariés se sentent peu impactés par le froid mais plutôt incommodés par les températures élevées en période estivale.

Mesures mises en œuvre : des pantalons et parkas sont fournis (et lavés par les salariés). Très prochainement les salariés disposeront d'une dotation annuelle en vêtements complets de travail. Les agences d'intérim fournissent leurs propres salariés en habits et EPI de travail. L'activité extérieure est ciblée au niveau des horaires selon les aléas climatiques. Des bouteilles d'eau sont distribuées en cas de fortes chaleurs. Une pause supplémentaire est autorisée entre 7h30 et 8h pour une collation.

➤ Vibrations +

Utilisation quasi-permanente des chariots autoportés.

Les sols sont plutôt de bonne qualité en intérieur mais présentent quelques nids de poules en zone extérieure. Les seuils métalliques à divers endroits de l'entrepôt sont surélevés par rapport au niveau du sol.

Mesures mises en œuvre : une société doit venir prochainement pour la réfection des sols extérieurs.

La maintenance des chariots motorisés est assurée par un prestataire extérieur (GVSO est propriétaire de 80% du parc d'engins motorisés de manutention).

➤ Risque auditif +

Lié aux coups de klaxons et au bruit intrinsèque des chariots en fonctionnement, picking voice (guidage vocal).

Mesures mises en œuvre : protections auditives individuelles mises à disposition. Le picking voice au casque audio a été stoppé en 2022 (suite à un choc acoustique chez un salarié). Mise en place en janvier 2023 d'un gant scanner + poursuite du guidage vocal au poignet, et du pistolet scanner, au choix selon les salariés.

➤ Risque électrique +

Lié au changement de batterie des chariots.

Mesures mises en œuvre : formation interne au changement de batterie.

Habilitation à prévoir pour tous les utilisateurs d'engins motorisés à batterie.

➤ Risque chimique +

Les produits phytosanitaires sont livrés et expédiés tels quels, emballés, sans avoir à ouvrir les contenants. Une fuite liée à une altération de l'emballage reste cependant possible.

Mesures mises en œuvre : formation des salariés les informant notamment de porter des gants nitrile lors de leurs manutentions, et FDS à disposition. Stockage de ces produits en zones spécifiques.

3 L'ANALYSE ET L'ÉMERGENCE DES HYPOTHÈSES

Lors de cette journée d'études, les préparateurs de commande au sol ont évoqué le port de charges significatif mais relatif selon eux. Ils ont énoncé à maintes reprises que les contraintes ressenties étaient plus liées aux conditions nécessaires (productivité, qualité et sécurité) pour obtenir la prime collective. De nombreuses mesures de prévention envers les troubles musculo-squelettiques ont déjà été mises en place par l'entreprise. En outre, la perte de vigilance a particulièrement conduit à des situations de presque accidents, de mises en danger potentiel.

Au regard des observations, de l'analyse de terrain, des échanges avec les salariés et les chefs d'équipe, le risque professionnel prépondérant des préparateurs de commandes au sol semble concerner **la charge mentale** (impactant notamment leurs deux dernières heures de travail).

L'hypothèse de travail émise est la suivante :

« **La surcharge mentale impacterait la santé des préparateurs de commandes par le biais de la survenue d'accidents du travail.** »

Il s'agit maintenant d'approfondir et d'éprouver celle-ci à partir de divers types de données. La première étude concernera les indicateurs rattachés à l'accidentologie.

4 LES INDICATEURS

Chaque entreprise dispose d'informations liées aux ressources humaines et à certains éléments sanitaires des salariés. Elles permettent d'obtenir, après leur analyse, une vision globale de l'effectif, une notion des risques professionnels et peuvent servir à déterminer des axes à améliorer. Ces indicateurs offrent également la possibilité de refléter les conditions de travail et servir de témoins pour des actions de prévention.

Différentes sources existent pour consulter et compléter ces données, telles que le logiciel @toutprev (interne aux acteurs de la santé et sécurité du travail, déployé au sein de chaque caisse de la MSA), l'entreprise Gamm Vert Sud Ouest elle-même et les indicateurs nationaux de branches d'activités professionnelles.

4.1 Les accidents du travail

- L'extrait du logiciel @toutprev (cf. **Figure 19**) fournit les informations liées notamment aux accidents du travail, notés « AT », de Gamm Vert Sud Ouest.

| Année | Arrêts | AT | Trajet | MP/MCP | Nb IJ |
|-------|--------|----|--------|--------|-------|
| 2023 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2022 | 34 | 2 | 0 | 2 | 616 |
| 2021 | 14 | 2 | 0 | 2 | 131 |
| 2020 | 24 | 3 | 0 | 0 | 772 |
| 2019 | 31 | 1 | 0 | 0 | 1160 |

[Nota Bene : Seuls les salariés en poste en CDI sont enregistrés dans le logiciel tandis que l'entreprise emploie jusqu'à 45 caristes intérimaires simultanément en haute période d'activité (de janvier à juin).

Aucune information, de toute sorte, n'est disponible sur ces salariés.]

Figure 19 : Les effectifs par évènements
(extrait du logiciel @toutprev de la MSA)

Ces 8 accidents du travail concernent chacun un salarié sur les 4 dernières années, dont 7 préparateurs de commandes (également appelés magasiniers caristes) et 1 comptable.

Les conditions de survenue concernent 3 **manutentions manuelles** et 5 **chutes et heurts, avec ou sans chariot automoteur**.

Les lésions sont localisées au niveau des lombaires, épaules, doigts et pied.

1 accident du travail a entraîné une incapacité permanente partielle (IPP) de 25% et 1 autre a nécessité un aménagement de poste pour une période de 6 mois, non reconduit.

On retrouve donc ici les problèmes et risques de troubles musculo-squelettiques ainsi que les chutes et heurts, identifiés lors de la journée d'étude de terrain.

Les données de la Figure 1 indiquent que le nombre d'indemnités journalières (notées IJ) liées uniquement aux accidents du travail, c'est-à-dire le nombre de jours non travaillés, est conséquent : 2679 sur les 4 ans.

Les AT sont peu nombreux mais plutôt graves puisqu'avec des arrêts de longue durée.

Les accidents du travail sont presque tous liés aux postes de préparateurs de commandes.

- Par ailleurs, **l'entreprise** n'a souhaité fournir que les informations (confidentielles à sa demande) sur l'année 2022 malgré les nombreuses relances effectuées. Il apparaît, qu'en plus des 2 AT identifiés dans le logiciel @toutprev, 5 autres accidents se sont produits chez le personnel intérimaire. Ces derniers impliquent les mêmes risques et les mêmes localisations des lésions, mais pour des courts arrêts maladie.

- **Les indicateurs nationaux** du secteur logistique pour les entrepôts non frigorifiques rejoignent ce constat sur les accidents du travail : les principales causes sont liées aux risques découlant de la manutention (68% manuelle et 7% mécanique) et ceux liés à une chute ou heurts (11% de plain pied et 6% de hauteur). Il est également constaté une progression des longs arrêts avec doublement de leur durée sur les quinze dernières années.

4.2 Les maladies professionnelles

- Les 4 maladies professionnelles, notées « MP » sur la Figure 1, concernent toutes des syndromes bilatéraux du canal carpien chez 2 préparateurs de commandes caristes. 3 maladies ont été accordées et la quatrième est en cours d'étude. Elles sont liées au port de charges manuelles et aux mouvements répétés. Les 2 salariés ont été déclarés inaptes à leur poste. Le premier a dû être licencié tandis que le second a bénéficié de restrictions médicales liées au port de charges avant d'être reclassé en interne. 1 des 2 salariés dispose d'une reconnaissance d'incapacité permanente partielle de 4%.

- **Les indicateurs nationaux** du secteur logistique pour les entrepôts non frigorifiques rejoignent à nouveau ce constat sur les maladies professionnelles : 95% relèvent des troubles musculo-squelettiques ou des lombalgies.

4.3 Le turn-over

Lors de la dernière actualisation de la fiche d'entreprise en novembre 2022 par le service de Santé et Sécurité du Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord, le directeur de Gamm Vert Sud Ouest a déclaré un turn-over très important pour les postes de l'entrepôt et surtout chez les préparateurs de commandes au sol. Ainsi plus de **300 salariés intérimaires sur les années 2021 et 2022** ont été comptabilisés.

L'entreprise rencontre, comme pour l'ensemble du secteur logistique, de grandes difficultés de recrutement des salariés en contrats CDI et intérimaires. Un partenariat a été créé récemment avec une agence d'intérim.

Ce taux de turn-over très élevé est déploré par tous les membres de l'entreprise car il entraîne un surcroît de travail au niveau recrutement et nécessite le déploiement d'un salarié à la formation des nouveaux arrivants. De plus, le rendement est inférieur en quantité et en qualité chez les nouveaux salariés, engendrant ainsi du travail complémentaire chez leurs collègues déjà en postes.

Le turn-over est un indicateur pouvant refléter une ambiance de travail et des conditions de travail ressenties comme délétères ou à améliorer. Cela engendre une réflexion sur un potentiel axe de prévention à considérer.

De plus, il semble intéressant de corréliser ce taux de rotation de la main d'œuvre avec l'ancienneté des salariés en CDI travaillant au sein de l'entrepôt, afin d'évaluer si ce turn-over atteint autant les travailleurs en CDI que les intérimaires.

4.4 L'ancienneté

Les données du logiciel @toutprev (ayant dû être extraites et traitées manuellement) montre les résultats suivants (tous postes confondus au sein de l'entrepôt) :

- Ancienneté moins d'1 an → 3 salariés
- Ancienneté 1 à 5 ans → 2 salariés
- Ancienneté 6 à 10 ans → 5 salariés
- Ancienneté 11 à 15 ans → 9 salariés
- Ancienneté 16 ans → 1 salarié [Nota Bene : L'entreprise a été créée il y a 16 ans.]

5 salariés sur les 20 dénombrés ci-dessus présentent une ancienneté maximale de 5 ans.
Les 15 autres travailleurs, soit la grande majorité, ont une ancienneté assise de 6 à 16 ans.

En reliant ces observations au taux de turn-over précédent (cf. le chapitre I-3), on peut en conclure que le turn-over touche essentiellement les intérimaires.

4.5 Les arrêts maladie

Le nombre d'arrêts maladie (cf. Figure 1), soit 103 sur 4 ans, est relativement important pour l'effectif de Gamm Vert Sud Ouest (36 salariés permanents + 45 salariés intérimaires maximum simultanés soit un effectif au plus haut de 81 travailleurs).

Les données internes à l'entreprise ainsi que celles du service du Contrôle Médical de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord n'ont pu être obtenues malgré les nombreuses relances.

On peut toutefois s'interroger notamment sur les motifs à l'origine de ces absences : s'agit-il de pathologies intrinsèques ou extrinsèques au travail ?

4.6 Analyse et synthèse des indicateurs

Les divers indicateurs mentionnés ci-dessus démontrent une accidentologie centrée sur l'activité des préparateurs de commandes. Les risques prépondérants cernent particulièrement les troubles musculo-squelettiques (corrélés aux ports de charges manuels élevés, et aux postures contraignantes) ainsi que les chutes de plain-pied ou de hauteur, en lien ou non avec l'usage des chariots automoteurs portés.

Ces risques prédominants correspondent à ceux identifiés précédemment dans le premier projet tutoré.

Par ailleurs, après étude des éléments disponibles sur ce même logiciel, le niveau d'ancienneté au poste ne semble pas concourir à la survenue d'accidents au travail.

L'effectif très variable des intérimaires est également à prendre en considération, pouvant générer un surcroît de travail notamment pour les salariés en CDI. L'ambiance et les conditions de travail interrogent dans cette situation particulière.

Il semble par ailleurs important de rappeler (cf. le premier projet tutoré) qu'une prime collective a été instaurée depuis mai 2022, basée sur la productivité, la qualité et la sécurité. Depuis janvier 2023, le rendement renvoie désormais uniquement à une autre gratification, individuelle celle-ci. Seraient-elles impliquées dans l'accidentologie ?

Dans ce contexte de questionnements et de réflexions, l'apport d'éléments théoriques paraît opportun afin d'insérer et de déterminer la place de la surcharge mentale dans la survenue d'accidents.

En effet : « *Dans son travail, l'opérateur supporte une charge physique et mentale. Si la charge physique est assez facile à définir et à mesurer, il n'en est pas de même pour la charge mentale pour laquelle interviennent de multiples facteurs et leurs interactions.* » Laurent Munilla (Éditions Tissot).

5 LES APPORTS THÉORIQUES

5.1 Les notions de charge mentale, surcharge mentale et risques psychosociaux

● **La charge mentale au travail** ne dispose pas de définition aboutie car elle diffère selon les disciplines des experts. Toutefois, celle de Laurent Munilla (*Éditions Tissot*) paraît appropriée à ce projet tutoré :

« L'ensemble des opérations mentales effectuées par un travailleur lors de son activité professionnelle, efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie, accomplissements de tâches de traitement d'informations, mais aussi pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution, à l'obéissance aux ordres de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers, génèrent une contrainte psychique de charge mentale : celle-ci est cumulative tout au long de la vie professionnelle. »

La charge mentale renvoie ainsi à l'ensemble des exigences et des pressions psychologiques exercées sur le psychisme du travailleur.

● Par extension, **la surcharge mentale** correspond à une charge mentale (quantitativement) excessive ou (qualitativement) inadaptée.

● Selon le rapport du collège d'experts présidé par Michel Gollac, **les risques psychosociaux** (ou RPS) sont « [...] les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. ».

La surcharge mentale se rapporte ainsi aux risques psychosociaux, développés ci-après.

5.2 Les risques psychosociaux, facteurs de risques et conséquences

Divers travaux ont permis d'identifier et d'éclairer les connexités entre les risques psychosociaux, les facteurs de survenue ainsi que les conséquences pour les salariés et les entreprises. Nous pouvons citer :

- **Les modèles de - Karasek** (cf. **Figure 20** ci-dessous). Un déséquilibre demande/contrôle appelé « jobstrain » expose à un risque de stress et, à plus long terme, à des troubles de santé mentale, cardiovasculaires ou musculo-squelettiques.
- **Siegrist** (cf. **Figure 21** ci-dessous). Un déséquilibre entre les efforts consentis et la reconnaissance obtenue peut entraîner une dégradation durable de l'estime de soi chez le salarié. Les conséquences sur la santé du salarié les plus courantes sont les troubles dépressifs, les maladies cardio-vasculaires et les maladies artérielles.

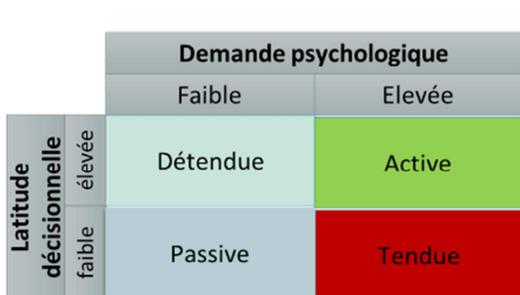


Figure 20 : Le diagramme de Karasek

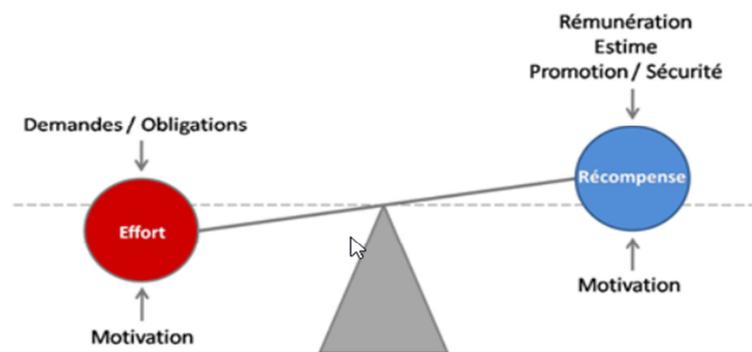


Figure 21 : Le modèle de Siegrist : Équilibre Effort- Récompense

- **Yves Clot**, dans son approche de cette question par la clinique de l'activité, et plus particulièrement dans la qualité de vie au travail pointe que si l'on n'est plus à l'origine et

moteur de sa propre activité, la santé mentale est en danger, et de façon intimement liée à la santé physique. Le salarié est donc plus qu'un simple exécutant : un acteur de son travail où ce dernier a du sens.

- Le rapport réalisé par un collège d'experts et présidé par **Michel Gollac** a proposé en 2011 de regrouper en 6 catégories les facteurs de risques psychosociaux.

➔ Les 6 facteurs de risques psychosociaux



Chez Gamm Vert Sud Ouest, ont été observés :

- Une forte exigence de rendement dans un temps relativement limité
- De faibles marges de manœuvre
- La monotonie des tâches
- Des horaires de travail atypiques
- Des contrats intérimaires renouvelables
- Des procédures d'évaluation du travail (en lien notamment avec les primes).

Ils sont à corrélés aux facteurs aggravants suivants :

- Le bruit (coups de klaxons, picking voice)
- L'ambiance thermique (les salariés se disent plutôt incommodés en période estivale).

Ces 6 catégories (détaillées en **Annexe IV**) apparaissent directement reliées à la charge mentale décrite précédemment au chapitre 2 – 1.

En outre, les facteurs de risques psychosociaux sont à considérer dans leur ensemble. Ils peuvent impacter d'autant plus la santé des travailleurs s'ils sont persistants, subis et nombreux.

➔ Les risques psychosociaux induits par les facteurs de risques



Chez Gamm Vert Sud Ouest ont été observés :

- Le stress verbalisé par les salariés, lié à l'obtention des primes, dont les critères sont évalués lors d'audits internes à différents moments de la semaine inconnus à l'avance.
- Des échanges verbaux cordiaux mais légèrement tendus entre les préparateurs de commandes au sol et les achemineurs sur le quai d'expédition, ayant chacun des objectifs et contraintes différents.

Selon l'INRS « *Le stress est un phénomène d'adaptation du corps qui nous permet de réagir à notre environnement* ». Cela explique ainsi, en partie, que des personnes confrontées à la même situation de travail réagissent différemment. Les déterminants sanitaires influant seront abordés dans le chapitre 6.

Les effets du stress et/ou des violences sur la santé physique et mentale des travailleurs sont détaillés ci-après.

➔ Les conséquences des risques psychosociaux

➔ Pour les salariés

D'autres répercussions sont à considérer :

- Troubles des conduites alimentaires et obésité
- Troubles gastro-intestinaux
- Troubles du sommeil, de l'appétit, fatigue chronique
- Sensibilité et nervosité accrues
- Addictions, consommation de substance psychoactives
- Hyperactivité
- Comportements agressifs ou repli sur soi, isolement social
- Réduction des performances, mauvaises décisions, incohérences dans les actions, erreurs d'exécution.
- Augmentation du risque d'accidents du travail ou de trajets.



Chez Gamm Vert Sud Ouest ont été observés :

- Des erreurs de chargement, des omissions
- Des difficultés de concentration, des pertes de vigilance, des recomptages multiples
- Des signes de fatigue
- Des situations de presque accidents.

De plus, il est démontré que le stress, les troubles musculo-squelettiques et les lombalgies interagissent les uns sur les autres. Ils représentent en même temps causes et conséquences.

En cas de surcharge mentale prolongée, le travailleur conserve son équilibre psychique dans un environnement stressant avec une stratégie individuelle de défense potentielle de répression psychique, conduites addictives et somatisations. En situation extrême, quand il est trop submergé, le salarié peut malheureusement porter atteinte à sa vie.

➔ Pour l'entreprise



Chez Gamm Vert Sud Ouest ont été notés :

- 200 erreurs de commandes hebdomadaires nécessitant un poste administratif dédié à temps plein afin de gérer le service après-vente,
- De nombreux arrêts maladie et accidents de travail
- Un turn-over très élevé chez les intérimaires (300 contrats sur les 2 dernières années pour 45 postes intérimaires à pourvoir en équivalent temps plein).

Les conséquences des risques psychosociaux sont importantes et néfastes pour les entreprises : perte annuelle de maints jours de travail, désorganisation, productivité altérée, coût financier et humain des erreurs de commandes, adaptation organisationnelle par l'entreprise et ses salariés.

L'entreprise subit donc les effets des risques psychosociaux.

Cependant, il faut considérer qu'elle pourrait également causer la surcharge mentale, en raison des méthodes d'organisation du travail (management, gestion des ressources humaines, etc.) mises en œuvre : exigences de productivité et de qualité parfois incompatibles, des cadences élevées, l'insécurité et la précarité de l'emploi, des horaires décalés / travail posté, des contrôles fréquents et/ou exigeants, des délais continuellement serrés (flux tendus, urgences fréquentes).

Après l'étude des indicateurs et des apports théoriques sur la surcharge mentale, l'hypothèse « **La surcharge mentale impacterait la santé des préparateurs de commande par le biais de la survenue d'accidents du travail.** » doit maintenant être confrontée auprès des préparateurs de commande au sol et de leur réalité vécue. Le recueil des informations et déterminants de santé ainsi que de leurs ressentis, sera réalisé dans le cadre des entretiens en santé au travail infirmiers. Les facteurs de RPS, les trois risques psychosociaux et leurs conséquences seront à interroger auprès des salariés.

6 LES ENTRETIENS EN SANTÉ AU TRAVAIL INFIRMIERS

6.1 L'exercice infirmier de santé au travail

6.1.1 Les missions et compétences de l'infirmière

La pluridisciplinarité est au cœur de la santé au travail. Plusieurs articles de loi, évoqués en introduction, régissent son périmètre et définissent sa mise en œuvre, notamment auprès de la profession infirmière en santé au travail. L'activité de celle-ci s'effectue sous délégation du médecin du travail, mais également selon son rôle propre infirmier, inscrit dans le Code de la Santé Publique : « [...], l'infirmier a la compétence de prendre les initiatives et accomplir les soins qu'il juge nécessaires ».

L'Organisation Mondiale de la Santé (ou OMS) décrit la mission des soins infirmiers :

« [...] aide les individus, les familles et les groupes à déterminer et réaliser leur plein potentiel physique, mental et social [...]. Les soins infirmiers englobent également la planification et la mise en œuvre des soins curatifs et de réadaptation et concernent les aspects physiques, mentaux et sociaux de la vie en ce qu'ils affectent la santé, la maladie, le handicap et la mort. [...] Les infirmiers travaillent aussi comme partenaires des membres des autres professions impliquées dans la prestation des services de santé. »

La Visite d'Information et de Prévention (ou VIP) met en œuvre six champs de compétences infirmières (parmi les dix inscrits dans le référentiel, par arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'état infirmier) :

- 1 → Évaluer une situation clinique et établir diagnostic dans le domaine infirmier.
- 2 → Concevoir et conduire un projet de soins infirmier.
- 5 → Initier et mettre en œuvre des soins éducatifs et préventifs.
- 6 → Communiquer et conduire une relation dans un contexte de soins.
- 7 → Analyser la qualité et améliorer sa pratique professionnelle.
- 9 → Organiser et coordonner les interventions soignantes.

L'Organisation Mondiale de la Santé et le référentiel de compétences relatif au diplôme d'état infirmier mettent ainsi en exergue que **l'activité infirmière, et notamment la visite d'information, sont des soins.**

D'autre part, il convient de souligner que l'activité infirmière ne se résume pas à de simples soins « techniques » ou des applications de protocoles ou de procédures sans réflexion professionnelle, mais consiste en une démarche clinique infirmière.

Le suivi infirmier en santé au travail est un acte professionnel, avec une démarche où l'analyse et le raisonnement sont formalisés et logiques.

6.1.2 Le cadre d'intervention de la Visite d'Information et de Prévention

6.1.2.1 L'objet

La loi et le décret relatifs à la modernisation de la médecine du travail en agriculture, ont conforté la place de l'infirmière dans les Services de Santé au Travail, et fixé les nouvelles modalités de la prise en charge du suivi individuel des salariés, en introduisant les Visites d'Information et de Prévention Initiales et le Suivi Intermédiaire.

C'est un rendez-vous individuel de santé travail avec un professionnel de santé, l'infirmière en santé au travail notamment. La périodicité maximale des différents suivis individuels de ces VIP est mentionnée en **Annexe V**. L'infirmière peut toutefois convoquer le salarié plus tôt, selon son évaluation propre.

Ces entretiens infirmiers ont pour but d'évaluer l'impact du travail sur la santé et celui de la santé sur la capacité à travailler, et de sensibiliser le salarié à des mesures de prévention, grâce à 5 étapes dans cette démarche.

La Visite d'Information et de Prévention a notamment pour objets de :

(Code rural et de la pêche maritime, Article R. 717-13.-I. du Décret du 29 août 2017)

- 1 → Interroger le salarié sur son état de santé.
- 2 → Informer le salarié sur les risques éventuels auxquels l'expose son poste de travail.
- 3 → Sensibiliser le salarié sur les moyens de prévention à mettre en œuvre.
- 4 → Identifier si l'état de santé ou les risques auxquels le salarié est exposé nécessitent une orientation vers le médecin du travail.
- 5 → Informer le salarié sur les modalités de suivi de son état de santé par le service et sur la possibilité dont il dispose à tout moment, de bénéficier d'une visite à sa demande avec le médecin du travail.

6.1.2.2 La mise en œuvre

Cette visite débute en se présentant puis en déclinant notre fonction : infirmière en santé au travail.

Il est rappelé au salarié le cadre juridique et le respect de la confidentialité de l'entretien : l'infirmière est soumise au secret médical partagé uniquement avec le médecin du travail.

L'information claire et adaptée est fournie au salarié sur le but et le déroulé détaillé de l'entretien : recherche de l'adéquation santé et poste de travail et inversement, dans une approche holistique de la santé : bien-être physique, psychique et social.

Le consentement du salarié est recherché.

Les examens complémentaires auprès des salariés (tels que la mesure de la taille, la pesée, la prise de tension artérielle et de la fréquence cardiaque, des tests d'acuités visuelle et auditive) sont réalisés de façon systématique pendant la visite, à la demande du médecin du travail.

En finalité, le recueil de données, les observations, les échanges, les analyses et le jugement clinique contribuent à la démarche clinique avec l'émergence de problématiques de santé potentielles ou réelles et de diagnostics infirmiers. Des préconisations et/ou sensibilisations personnalisées sont alors délivrées à chaque salarié.

Par ailleurs, toutes les informations recueillies sont enregistrées et tracées dans le dossier médical informatisé en santé au travail, sous la responsabilité du médecin du travail. Elles serviront notamment à débriefer et échanger ultérieurement entre l'infirmière et celui-ci, pour la suite potentielle à donner à chacune des VIP (convocation ultérieure du salarié auprès du médecin du travail, étude de poste, AMT, etc.).

6.2 Les modalités des entretiens à Gamm Vert Sud Ouest

6.2.1 L'organisation des Visites d'Information et de Prévention

Gamm Vert Sud Ouest rencontre annuellement un pic majoré d'activité de janvier à mars.

En raison de la temporalité contrainte liée à la date limite où doit être remis ce projet écrit, et après échanges sur l'étude en cours avec le directeur de l'entreprise, il est convenu que les entretiens infirmiers (ou VIP) soient réalisés exceptionnellement au sein-même de sa structure. Le local mis à ma disposition permettra la confidentialité des échanges salarié / infirmière en santé au travail.

Les dates et horaires des entretiens ont été programmés et convenus en amont, après information portée aux responsables de leur durée exceptionnelle de 45 min à 1h (en raison d'informations supplémentaires à recueillir). Ils se sont déroulés légalement pendant le temps de travail des salariés, sur deux matinées consécutives. L'entreprise a informé au préalable ses salariés de la tenue de ces entretiens au sein-même de ses locaux.

6.2.2 Les entretiens spécifiques aux salariés intérimaires

La caisse MSA Midi-Pyrénées Nord ne réalise pas d'entretiens en santé au travail (hormis conventions spécifiques) auprès des salariés intérimaires, puisqu'ils ne lui sont pas affiliés. Néanmoins, dans le cadre de cette étude, et considérant l'effectif singulier de Gamm Vert Sud Ouest (jusqu'à 80% de travailleurs intérimaires chez les préparateurs de commandes), il semble opportun d'interroger également ces salariés.

Le contexte spécifique des entretiens auprès de ceux-ci nécessitera d'expliquer plus avant le cadre et l'intérêt de cette intervention et de la démarche infirmières.

Concernant les modalités pratiques, les visites d'information et de prévention des salariés intérimaires ne seront pas réalisées classiquement grâce au dossier informatisé de santé au travail du logiciel @toutprev (comme pour les salariés en contrat à durée indéterminée), mais sur des documents papiers, détruits après leur utilisation pour ce projet écrit. Il ne sera pas produit d'attestation de suivi.

6.2.3 [Le type de suivi des salariés](#)

Tous les préparateurs de commande au sol ont un suivi individuel renforcé (ou SIR) en raison de leurs conduites d'engins à permis spécifique.

Dans ce cadre, le travailleur bénéficie, à l'issue de l'examen médical d'aptitude, d'un renouvellement de cette consultation, effectuée de nouveau par le médecin du travail selon une périodicité ne pouvant être supérieure à 4 ans.

Une visite intermédiaire est effectuée par une infirmière de l'équipe pluridisciplinaire de santé au travail, au plus tard 2 ans après l'examen avec le médecin du travail, dans le cadre des visites d'information et de prévention. Les 3 salariés en contrat à durée indéterminée bénéficieront de ce type d'entretien.

6.2.4 [Le questionnaire SATIN](#)

L'hypothèse de ce projet tutoré porte sur la surcharge mentale et les risques psychosociaux. Ils renvoient au sens intrinsèquement subjectif que certaines caractéristiques de l'environnement de travail prennent pour le salarié. Aussi, il apparaît nécessaire de rechercher des informations ciblées et supplémentaires venant compléter la démarche classique de la visite d'information et de prévention.

Le questionnaire SATIN, validé et reconnu, (cf. **Annexe VI**) viendra ainsi enrichir et alimenter le travail lié à la problématique d'étude.

Fruit d'une collaboration entre l'INRS et l'Université de Lorraine, c'est un outil d'investigation des conditions de travail et de la santé (santé somatique, stress, risques psychosociaux, évaluation de l'environnement de travail). La démarche SATIN, déployée ici en utilisation individuelle, permet de collecter la vision des tensions ressenties par les salariés, à l'aide d'un questionnaire standardisé.

Celui-ci comprend différentes rubriques : questions d'identification, de santé perçue, d'exigences du travail et d'auto-évaluation des capacités, de perception et d'évaluation de l'environnement de travail, d'appréciation du travail.

Le questionnaire est rempli lors de la visite d'information et de prévention, après l'établissement d'un climat de confiance avec le salarié, autant que faire se peut. Au préalable, il lui sera rappelé la garantie de la confidentialité de ses réponses, afin d'assurer en plus de l'obligation légale, des réponses les plus sincères possibles.

Ce complément aux entretiens est opéré en auto-passation. La durée de complétion est typiquement d'une vingtaine de minutes (document papier de six pages comprenant 86 questions). La reformulation de certaines questions ont été nécessaires, à la demande de certains salariés.

Cet outil permet de voir rapidement les éventuelles difficultés de santé ainsi que les points perçus négativement dans l'organisation du travail, ceux perçus positivement ou ne posant pas de problème.

Cette lecture rapide des réponses plus focalisées sert de support, de guide d'entretien. Elle permet une structuration de l'échange, un dialogue ouvert, constructif avec le salarié, et donc un gain de temps par rapport à des entretiens sans le concours du questionnaire.

Ainsi, si certains résultats de cet outil sont retranscrits ici sous forme de statistiques, la plupart des réponses sont exprimées par des verbatim en les corrélant par items communs.

6.3 L'analyse des visites d'information et de prévention réalisées chez Gamm Vert Sud Ouest

Les entretiens infirmiers ont été réalisés avec la démarche précitée auprès de 3 salariés en contrat à durée indéterminée ainsi que de 6 travailleurs intérimaires, soit 9 personnes au lieu des 10 prévues (en raison d'un absent pour cause de maladie hivernale). Malgré la charge de travail conséquente en cette période, chaque salarié a su prendre le temps nécessaire pour la visite d'information et de prévention, et notamment pour les échanges spécifiques autour de leurs réponses issues du questionnaire.

Les préparateurs de commandes reçus ont été informés, au début des entretiens infirmiers que les attestations de suivi individuel de l'état de santé ne leur seraient pas fournies à la fin de la visite mais adressées ultérieurement par le biais de leur adresse internet personnelle, avec leur accord. Les mêmes documents seront envoyés simultanément à l'employeur.

L'analyse de ces visites d'information et de prévention est présentée ci-après, selon les 5 objets identifiés précédemment au chapitre 3-1-2-1.

6.3.1 Objet 1 : Interroger le salarié sur son état de santé

L'approche holistique infirmière en santé au travail implique la recherche des déterminants de santé de chaque salarié. En effet, des problèmes de santé d'un salarié peuvent retentir sur son travail (et inversement, le travail peut être source de conséquences sanitaires).

Ce sont des facteurs individuels, économiques et environnementaux que l'on peut associer à un état de santé global ou à un problème de santé particulier (cf. **Annexe VII**).

Certains sont immuables tandis que d'autres peuvent être modifiables, relevant de décisions individuelles mais fréquemment influencés par l'environnement socio-culturel.

L'interrogatoire du salarié, dans le cadre de la visite d'information et de prévention, repose sur l'anamnèse et d'autres questions utiles, nécessaires et pertinentes à la compréhension globale de son état de santé. Ces informations ainsi que celles issues du questionnaire SATIN et des échanges qui en ont découlé sont déclinées ci-dessous.

Les caractéristiques biologiques et le suivi santé

Les salariés sont âgés de 30 à 55 ans, la moyenne d'âge se situe vers 40 ans.

Des pathologies sans retentissement depuis plus de 10 ans sont notées chez les antécédents de 2 salariés : hernies discales et asthme.

Aucun des 9 salariés n'est en situation de handicap ou d'invalidité.

Les arrêts maladie depuis 1 an ont concerné 4 salariés pour des maux liés à l'hiver, d'une durée maximale de 7 jours chacun.

Aucun salarié ne prend de traitement médicamenteux au long cours, ni de façon ponctuelle actuellement.

Les vaccinations antitétaniques sont à jour pour l'ensemble des salariés.

Le médecin traitant est consulté annuellement pour 4 salariés, moins d'une fois par an pour 3 salariés et 2 salariés avec une fréquence au moins biannuelle.

5 travailleurs pratiquent une activité physique hors travail : 2 l'estiment moyenne et 3 importante ou très importante. Tous ont une activité personnelle en temps libre ainsi qu'un tissu familial ou social soutenant au besoin.

De plus, les tests d'acuité visuelle n'ont révélé aucune problématique.

Les salariés se présentent ainsi avec très peu de pathologies, et ayant plutôt un bon suivi médical.

Comme lors de toute visite d'information et de prévention, des examens complémentaires ont été ici réalisés : mesures de la tension artérielle, fréquence cardiaque, poids, taille (et acuité visuelle déjà notée).

L'audiométrie a été impossible à réaliser car l'entrepôt trop bruyant par moments aurait pu interférer sur les résultats. Cependant, ce test, dont l'intérêt est intrinsèquement relié au risque bruit, pourra être réalisé ultérieurement, en concertation avec le médecin du travail.

Le but de ces visites d'information et de prévention est notamment de se rendre compte ici si la surcharge mentale est ressentie par les salariés et si elle engendre des répercussions sur ceux-ci.

D'autres éléments (dont certains examens précités) recueillis habituellement lors des entretiens peuvent être corrélés avec la thématique de la surcharge mentale dont traite l'hypothèse d'étude. Ces données ainsi que celles issues de la discussion autour du questionnaire SATIN sont détaillées ci-après. Elles sont organisées selon la structure présentée dans le chapitre 2-2.



Les 6 facteurs de risques psychosociaux / la charge mentale

● L'intensité et le temps de travail

Sur les 9 salariés, 7 ont rapporté des efforts physiques « durs ou très durs ».

3 travailleurs ont déclaré initialement que les efforts de réflexion ou d'attention étaient « durs » ; mais lors des échanges, ils sont été plus nombreux à le reconnaître, notamment lors de la fin de journée de travail.

Des interruptions régulières nécessaires au temps de réapprovisionnement des produits, ont été rapportées comme « pénibles », de même que des commandes de « dernière minute ».

Les préparations de commandes comprenant des marchandises très diversifiées ont été exprimées « plus stressantes » car nécessitant « plus de vérifications », « plus d'utilisation et d'attention sur le pistolet scanner » et de perte de temps entre chaque déplacement vers les produits.

● Les exigences émotionnelles

1 salarié a indiqué que les efforts émis pour contrôler ses émotions étaient « durs ».

Il ressentait un manque de respect envers son statut de nouvel arrivant par ses pairs.

● La faible autonomie au travail

La plupart des salariés ont déploré les faibles marges de manœuvre en lien avec l'usage peu fonctionnel du pistolet scanner. L'absence de prévisualisation simple et rapide « empêche l'anticipation » nécessaire à la préparation des marchandises sur les palettes (selon leurs volumes et/ou poids) impliquant des doubles manipulations pour la stabilité de la palette.

- **Les rapports sociaux dégradés**

Beaucoup de salariés ont évoqué des problèmes avec les responsables de proximité, ne se « *sentant pas entendus* » quant aux difficultés ressenties et parlées.

Des tensions entre pairs ont été également exprimées en lien avec l'absentéisme impliquant une réorganisation des tâches et de la charge de travail, des consignes non toujours appliquées pour « *gagner du temps sur le rendement et la prime* », et impactant des éléments « *de sécurité sur les collègues* ».

- **Les conflits de valeurs**

La polyvalence des postes est vécue comme ambivalente. Elle est considérée comme opportune en impliquant des changements de tâches et en limitant la fatigue, tandis qu'elle engendre par ailleurs des répercussions négatives sur l'obtention des primes et donc sur la rémunération.

- **L'insécurité de la situation de travail**

Un sentiment de pessimisme a été exprimé chez les salariés quant à leur avenir au sein de Gamm Vert Sud Ouest. Ils ont évoqué une baisse du chiffre d'affaire de 30% sur le dernier semestre, les questionnant sur « *la pérennité de l'entreprise* ». De plus, les salariés intérimaires acceptent souvent (a contrario des salariés en CDI) malgré la fatigue, des heures supplémentaires, espérant ainsi « *obtenir un CDI* ».



Les risques psychosociaux

- **Le stress**

Sur les 9 salariés, 3 se sont déclarés stressés par le travail « *parfois* ».

3 salariés « *se sentent craquer* » au travail « *parfois* » (dont 1 non stressé).

Les nouveaux salariés bénéficient d'une formation se déroulant sur 3 jours. Elle leur semble « *insuffisante* », avec « *des sensations d'être submergé* » face aux grosses commandes les premiers temps.

- **Les violences internes**

Des tensions internes et des sentiments « *d'irritation* » ont été évoqués par plusieurs salariés, entre pairs.

- **Les violences externes**

Aucun salarié ne s'en est plaint lors des échanges avec l'infirmière.



Les conséquences des risques psychosociaux

- **L'augmentation du risque d'accidents de travail**

Le temps de trajet domicile-travail, en voiture personnelle pour tous, est compris entre 15 à 20 min pour 6 salariés, entre 25 à 35 minutes pour 2 salariés. 1 salarié met 5 minutes pour se rendre dans l'entreprise.

Plus de la moitié des salariés ont indiqué être « *fatigués ou très fatigués* » sur le retour au domicile, les jeudis et vendredis.

Le temps de trajet reste conséquent en moyenne dans le contexte de travail en horaires atypiques.

Le risque d'accident de trajet est ainsi marqué.

Par ailleurs, l'ensemble des salariés ont minimisé le risque d'accidents du travail. Les nombreux presque accidents décrits par les salariés spontanément ou rapportés grâce aux observations infirmières lors de la journée de terrain ne semblent pas impacter ces travailleurs, car ils ne voient pas la gravité de ces signaux.

- **Les troubles psychiques et l'isolement social**

Aucun trouble, retentissement social ou familial n'a été exprimé pendant les entretiens infirmiers.

- **Les addictions et consommations de substances psychoactives**

Les consommations de substances déclarées sont les suivantes :

- Tabac : par 4 préparateurs de commandes.
- Alcool : par 6 salariés ; consommation estimée « *importante* » par 1 salarié, « *modérée* » par 3 salariés et « *moyenne* » par 2 salariés.
- Autre substance psychoactive : 1 travailleur dit avoir une consommation « *importante* » de cannabis le soir pour « *déstresser du travail* » sans en ressentir les effets lors de son activité professionnelle.

- **Les troubles musculo-squelettiques**

8 salariés déclarent avoir des douleurs de façon hebdomadaire : au dos ou au cou pour 4/9 salariés, et aux bras ou aux jambes chez 6 salariés.

- **Les maladies cardio-vasculaires**

Lors des entretiens, une hypertension artérielle a été détectée (non connue auparavant) chez 3 salariés. Tous se disaient non stressés. Les fréquences cardiaques relevées se situaient dans les normes.

- **Les troubles du sommeil**

2 salariés expriment avoir des difficultés à s'endormir une à 2 fois par semaine (en lien avec le travail).

- **Les troubles gastro-intestinaux**

2 préparateurs de commandes (se disant non stressés) déclarent des reflux gastro-œsophagiens, peu de temps après leur prise de poste chez Gamm Vert Sud Ouest.

- **Les troubles des conduites alimentaires et obésité**

D'après les indices de masse corporelle calculés, 3 salariés sont en surpoids et 2 en obésité modérée. Aucun n'exprime de soucis alimentaires. Peu prennent une collation solide pendant la durée de leur poste.

Il apparaît donc que sur l'ensemble de ces 9 salariés, 8, sans distinction de types de contrats ou d'ancienneté, sont concernés par les risques psychosociaux dans leur ensemble.

6.3.2 [Objet 2 : Informer le salarié sur les risques éventuels auxquels l'expose son poste de travail](#)

Le poste de travail

Les 9 travailleurs reçus en entretiens infirmiers sont masculins. En effet le poste de préparateurs de commandes au sol n'est attribué qu'aux hommes, en raison du conséquent port de charges manuel cumulé journalier (de 7 tonnes en moyenne jusqu'à 13 tonnes en haute saison).

Sur les 9 salariés reçus, 5 sont préparateurs de commande au sol uniquement.

4 salariés sont polyvalents : en plus de la zone « sol », ils travaillent également en « zone extérieure » et certains même « en nacelle ».

8 salariés travaillent uniquement sur le poste du matin du lundi au vendredi de 5h16 à 13h et 1 travaille de 7h à 15h ou de 9h à 17h. Tous sont entièrement satisfaits de leurs horaires choisis, leur assurant ainsi un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, sans travail les samedis et dimanches.

Après la description du poste de travail, des interrogations sur l'état de santé des salariés et des échanges, certains risques professionnels prépondérants ont pu émerger.

Identiques pour tous les travailleurs puisqu'ayant la même activité, ils ont ainsi été communiqués, développés avec leurs conséquences potentielles et discutés avec les travailleurs au cours de l'entretien :

- la surcharge mentale et ses répercussions
- les troubles musculo-squelettiques
- les chutes de hauteur et de plain-pied et heurts
- la coactivité et les risques de collision
- le risque lié aux vibrations
- le risque auditif
- le risque routier.

Les salariés ont reconnu ces problématiques tout en en minimisant certaines, notamment les risques psychosociaux et les chutes et heurts, même après leur avoir fourni des observations de terrain, les indicateurs de l'entreprise, et en reprenant leurs propres discours sur des problématiques repérées.

Des informations ont été fournies aux salariés et expliquées sur la surcharge mentale, le stress et les tensions internes à l'entreprise, ainsi que leurs conséquences, au vu de tous les éléments décrits et décelés. Les salariés se déclarant non stressés et présentant des affections pouvant correspondre aux répercussions du stress ont été étonnés et se sont parfois questionnés à ce sujet. Certains ont refusé l'idée même de pouvoir endurer une charge mentale ou du stress. Il semblerait que du déni soit présent chez les travailleurs.

Les salariés perçoivent les répercussions ostéo-articulaires comme inhérentes à leur poste de travail, de par les conditions de travail et la pression temporelle. S'ils souhaitent que certaines améliorations matérielles soient apportées, les préoccupations majeures dans l'ensemble paraissent résider dans le fait de travailler dans une bonne ambiance et d'obtenir les primes contribuant à la rémunération.

Suite à l'identification de ces risques, les moyens de prévention à poursuivre ou à développer ont été abordés.

6.3.3 Objet 3 : Sensibiliser le salarié sur les moyens de prévention à mettre en œuvre

En repérant les compétences psychosociales et d'adhérence du salarié (cf. le modèle de Prochaska Di Clemente en **Annexe VIII**), l'infirmière adapte la communication et la démarche de la prévention ainsi personnalisée à chaque salarié.

Le savoir-être de l'infirmière est primordial. En effet, selon Carl Rogers, la relation joue un rôle essentiel dans l'efficacité thérapeutique, nécessitant une attitude de compréhension empathique, de faire preuve d'une estime positive et sans condition et d'être en congruence.

Lors de la visite d'information et de prévention, les postures relationnelles et les techniques de communication à mobiliser par l'infirmière requièrent également : écoute active, proxémie appropriée, adaptation de la communication verbale et non verbale, reformulation, respect du rythme de la personne dans sa globalité.

Les mesures de préventions suivantes ont été développées par l'infirmière, en sus du rappel de poursuivre celles déjà mises en place par l'entreprise (cf. le premier projet tutoré 1, au chapitre 2.3.4.) :

- Engager des discussions constructives avec les responsables de proximité et les pairs,
- Postures, étirements, hydratation,
- En lien avec le risque routier : vigilance, sommeil et sieste, repas et collations.

En fonction des données recueillies de chacun, certains salariés ont été également informés qu'il est possible d'améliorer la santé en agissant sur la majeure partie des déterminants de la santé par divers moyens. Ainsi, il a été encouragé l'adoption d'un mode de vie ou de comportements sains et sécuritaires (alimentation adaptée, mode de vie physiquement actif, mode de vie sans ou limité en tabac, choix éclairés en matière de consommation de substances psychoactives, dont l'alcool).

Illustration de la pratique infirmière par un focus sur la sensibilisation réalisée sur l'hypertension artérielle

Elle s'est déroulée grâce à l'entretien motivationnel qui est guidé et centré sur le salarié. Le but est de l'encourager à changer de comportement en l'aidant à explorer et à résoudre son ambivalence face au changement.

Cette sensibilisation s'est également appuyée sur la méthode des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel). Ils représentent les étapes individuelles d'une stratégie mûrement réfléchie qui vise à atteindre des buts précis, stratégiques, clairs et réalisables pour le travailleur.

Lors des entretiens, l'infirmière a décelé une hypertension artérielle auprès de 3 salariés. Le tensiomètre automatique, affichant les données, a été présenté aux salariés.

Les explications leur ont été détaillées sur les normes de la tension artérielle, l'hypertension, ses symptômes, les risques cardiovasculaires associés et les possibilités offertes afin de réduire ou normaliser ce problème.

Face à ce constat et suite à l'apport de connaissances, 2 salariés ont réagi en étant surpris, ou choqué et 1 salarié a exprimé une phase de déni. Les informations ont été reformulées, éclairées différemment, et l'écran du tensiomètre réexpliqué. Les travailleurs ont ensuite accepté et reconnu la présence de leur hypertension, le non-verbal venant confirmer leurs propos.

L'atteinte à la santé étant conscientisée, il leur a été demandé ce qu'ils pensaient alors faire.

2 salariés ont spontanément déclaré qu'ils pensaient consulter leur médecin traitant. Le troisième a opté pour un contrôle de la tension artérielle prochainement en pharmacie.

L'infirmière a ici enclenché la démarche des objectifs SMART, afin d'aider à rendre les 3 travailleurs acteurs et à construire eux-mêmes leurs propres objectifs et solutions. La professionnelle les a questionnés sur la possibilité et les moyens de la mise en œuvre, ainsi que la temporalité. Le troisième salarié a également été accompagné vers la construction de la future étape en cas de mesure d'hypertension artérielle en officine.

Ces 3 salariés ont ainsi pu réfléchir et élaborer des objectifs concrets et réalisables à l'issue de ces échanges. Un travailleur s'est ainsi positionné : « Je prendrai rendez-vous avec mon médecin traitant pour le voir d'ici un mois ».

6.3.4 Objet 4 : Identifier si l'état de santé ou les risques auxquels le salarié est exposé nécessitent une orientation vers le médecin du travail

Des diagnostics infirmiers ont été identifiés à l'issue des entretiens réalisés. Ils permettent des échanges plus structurés et professionnels avec le médecin du travail en mettant en avant la plus-value infirmière. Ils serviront également à la mise en place d'un plan d'actions auprès des salariés afin de limiter les risques évoqués plus haut.

- **Diagnosics infirmiers réels**

- **Stratégies d'adaptation défensives ou inefficaces**

- **liées aux** ressentis de ne pas être entendus par les responsables de proximité, aux procédures d'évaluation du travail (en lien notamment avec les critères liés aux primes),
- **se manifestant par** des tensions entre pairs, des tensions avec les responsables de proximité, des troubles somatiques et potentiellement par des consommations de substances psychoactives et de survenues d'accidents du travail.

- **Fatigue**

- **liée à** la charge de travail intense, aux surcharges de travail, aux efforts de réflexion, aux horaires de travail atypiques, au bruit et à l'ambiance thermique élevée en période estivale,
- **se manifestant par** des erreurs de préparations de commandes, des omissions, des difficultés de concentration, des situations de presque accidents, des étirements en situation de travail.

- **Douleur aigüe**

- **liée aux** postures contraignantes, aux gestes répétitifs, aux ports de charges manuelles conséquentes, aux vibrations du chariot autoporté,
- **se manifestant par** des algies localisées au cou, lombaires, bras et jambes.

- **Diagnostic infirmier potentiel**

- **Risques d'accident et de chutes**

- **liés à** la fatigue, aux horaires de travail atypiques, aux temps conséquents des trajets retours au domicile, à la coactivité, aux équipements, à la station debout non sécurisée du salarié lors de l'utilisation du chariot motorisé, à la détérioration des emballages avec déversement des produits sur le sol ou depuis les racks, aux chutes (sur les zones de circulation) de marchandises non stabilisées sur les palettes préparées.

Les 3 salariés présentant une hypertension artérielle ont été orientés vers leurs médecins traitants.

Les échanges avec le médecin du travail ont donné lieu à des réflexions sur les risques identifiés et la suite à donner.

Un plan de prévention et d'actions sera à mettre en place dans l'entreprise.

6.3.5 Objet 5 : Informer le salarié sur les modalités de suivi de son état de santé par le service et sur la possibilité dont il dispose à tout moment, de bénéficier d'une visite à sa demande avec le médecin du travail

Pour les salariés affiliés à la MSA et ceux adhérant au régime général, la même information leur a été donnée en fin de visite : tout salarié peut demander à bénéficier d'une visite avec le médecin du travail à n'importe quel moment de sa carrière, en sus des entretiens périodiques légaux qui se déroulent tous les 2 ans maximum (dans leurs situations).

Les entretiens se sont terminés après avoir repris les éléments clés et demandé aux salariés s'ils avaient des questions ou d'autres informations à échanger.

7 L'ÉVALUATION DE L'HYPOTHÈSE DE TRAVAIL

Divers éléments de recherche sont venus interroger la véracité de la problématique collective

« **La surcharge mentale impacterait la santé des préparateurs de commandes par le biais de la survenue d'accidents du travail.** ».

En premier lieu, l'analyse des indicateurs a mis en évidence une accidentologie centrée sur les troubles musculo-squelettiques, et les chutes (de hauteur ou de plain-pied) et les heurts. Les préparateurs de commandes en étaient les principales victimes.

Par la suite, les apports théoriques ont démontré que la surcharge mentale se définissait dans les six catégories des risques psychosociaux. Elle générerait alors des conditions de travail stressantes ainsi que des violences internes à l'entreprise. De surcroît, elle produisait des troubles délétères pour le travailleur (psychiques, physiques et sociaux), et induisait de lourdes conséquences pour l'entreprise.

Tous ces éléments ont pu être observés chez Gamm Vert Sud Ouest (cf. **les parties encadrées en vert pages 6 et 7**).

Enfin, des entretiens infirmiers en santé au travail se sont déroulés auprès de ces salariés. Ils ont été complétés par le questionnaire SATIN, un outil d'investigation des conditions de travail et de la santé, et d'évaluation de l'environnement de travail.

Cette démarche a ainsi permis de collecter la vision des tensions ressenties par les salariés.

L'infirmière est une actrice fondamentale des enjeux de la santé des salariés au travail. Cette professionnelle apporte une véritable expertise clinique et organisationnelle dans sa pratique.

Les entretiens ont ainsi été réalisés dans une démarche infirmière holistique de la personne (et non en cloisonnant en silos toutes les singularités du salarié). Ils ont de ce fait mis en lumière la globalité des problèmes que les magasiniers caristes rencontrent, permettant ainsi d'identifier la surcharge mentale et ses répercussions.

L'analyse et la connexité de tous ces éléments ont donc abouti à la confirmation de l'hypothèse d'étude. Celle-ci se voit même élargie à l'ensemble des risques psychosociaux.

De plus, la plupart des risques professionnels identifiés lors des entretiens infirmiers revêtent un lien potentiel avec les risques psychosociaux. Ces derniers paraissent donc être le sujet sur lequel un projet de prévention est à mener.

La connaissance de la surcharge de travail et de ses impacts globaux sur les préparateurs de commandes (et sur l'entreprise Gamm Vert Sud Ouest) engage un plan de prévention à réfléchir et à mener dans la prise en compte de la pluralité des risques décrits et des facteurs prédisposant.

L'implication de la pluridisciplinarité du service de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord permettra d'apporter un regard global sur les réponses les plus adaptées, grâce à la complémentarité de chaque métier, autour de l'organisation du travail, identifiée comme problématique. Ce plan d'actions est présenté ci-après.

8 LE PROJET DE PROMOTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Le projet de promotion de la santé s'inscrit dans une logique et un raisonnement formalisés, selon différents concepts validés, intriqués et découlant les uns des autres. Cette structuration permet de construire des actions les plus efficaces possibles.

8.1 Les concepts

8.1.1 La promotion de la santé

L'Organisation Mondiale de la Santé (ou OMS) définit la promotion de la santé par :

« Le processus qui permet aux populations d'améliorer la maîtrise de leur santé et de ses déterminants et, par conséquent, de l'améliorer».

Il s'agit d'une combinaison de stratégies d'action, concertées et intégrées sur l'ensemble des déterminants de la santé (cf. **Annexe VII**) pour réaliser des changements au niveau de l'ensemble d'une population.

La Charte d'Ottawa, signée lors de la 1^e conférence internationale pour la promotion de la santé en 1986, précise que la promotion de la santé a pour but de « donner aux individus davantage de maîtrise de leur propre santé et davantage de moyens de l'améliorer».

La santé est donc désormais perçue comme une ressource de vie quotidienne et non plus comme le but de la vie.

C'est un concept positif mettant l'accent sur les ressources sociales et personnelles et sur les capacités physiques.

Elle se décline en 5 axes stratégiques :

- Élaborer des politiques favorables à la santé.
- Créer des environnements favorables.
- Renforcer l'action communautaire.
- Acquérir des aptitudes individuelles.
- Réorganiser les services de santé.

8.1.2 L'éducation à la santé

L'éducation pour la santé (physique, psychique et sociale) a pour but que chaque citoyen acquière, tout au long de sa vie, les compétences et les moyens lui permettant de promouvoir sa santé et sa qualité de vie ainsi que celle de la collectivité.

Elle comprend tous les moyens pédagogiques susceptibles de faciliter l'accès des individus, groupes, collectivités aux connaissances utiles pour leur santé et de permettre l'acquisition de savoir-faire permettant de la conserver et de la développer.

Il s'agit ainsi de rendre chaque personne actrice dans ses choix relatifs à sa propre santé.

L'éthique des professionnels en éducation pour la santé implique notamment de se garder d'imposer des comportements prédéterminés, de laisser la liberté aux personnes de ne pas participer et de s'abstenir de tout jugement moral.

8.1.3 La prévention

La Haute Autorité de Santé (ou HAS) indique que prévenir, c'est (agir) : « éviter l'apparition ou l'aggravation de maladies ou d'incapacités ».

L'INRS décline cette définition appliquée au domaine professionnel :

« La prévention des risques professionnels recouvre l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail ».

Trois niveaux de prévention sont déclinés en santé au travail, et plus spécifiquement pour les RPS :

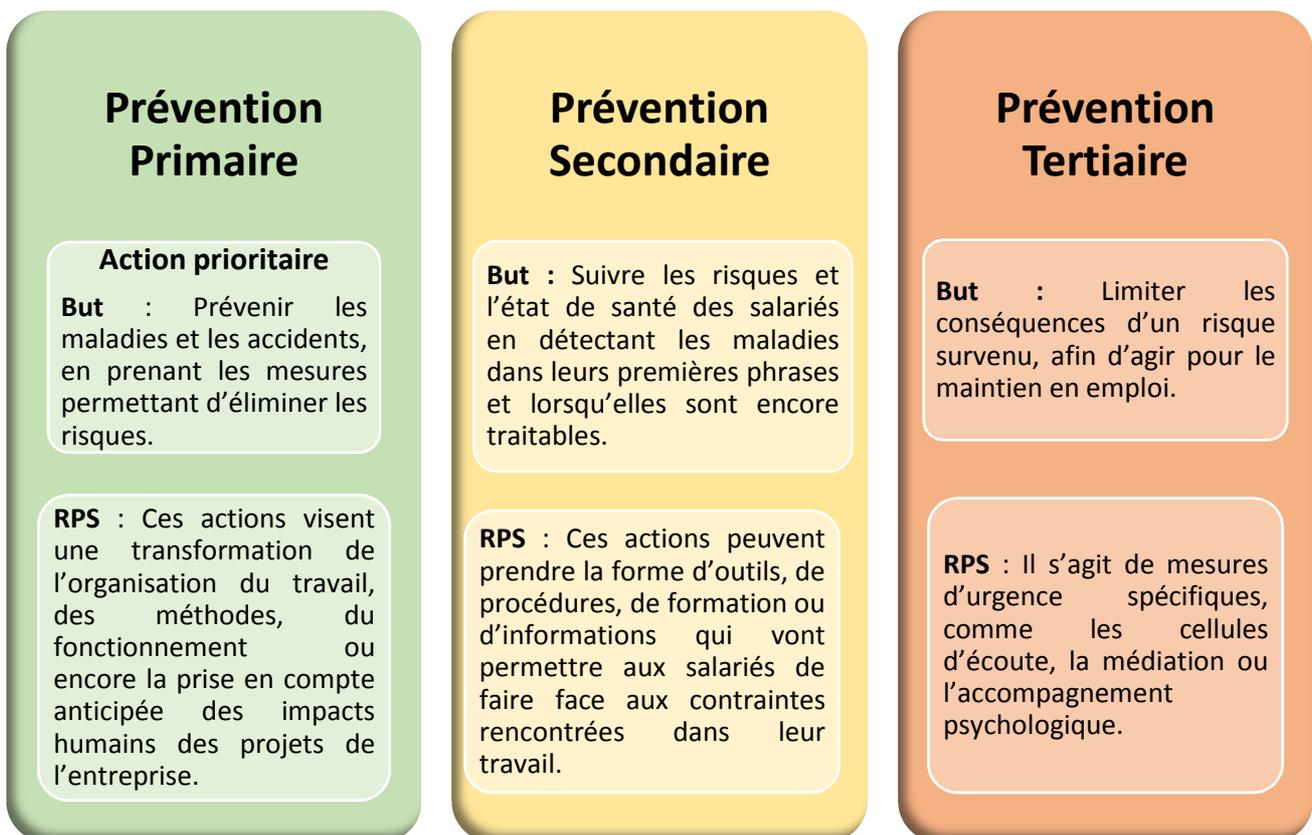


Figure 22 : Les 3 niveaux de prévention et leurs mises en œuvre sur les RPS (d'après l'ARACT Normandie)

L'employeur est soumis à des obligations réglementaires selon le Code du Travail, déclinées ci-dessous :

- L'Article L. 4121-1 mentionne que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels [...] ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. ».

- Les Articles L. 4121-2 et L.41212-3 stipulent que « l'employeur évalue les risques et met en œuvre les mesures prévues [...] sur le fondement des principes généraux de prévention ».

Pour mettre en place une démarche de prévention, il est donc nécessaire de s'appuyer sur neuf grands principes généraux qui régissent l'organisation de la prévention.



Figure 23 : Les 9 principes généraux de prévention (d'après le schéma de Gaëlle Winnebroot Formations)

Les enjeux de la prévention des risques psychosociaux sont conséquents (cf. [le chapitre 5.2](#)).

Le risque psychosocial est un risque professionnel et doit être pris en compte dans l'entreprise, au même titre que les autres risques professionnels (bruit, chute de hauteur etc.).

Il est donc mentionné sur le Document unique d'évaluation des risques professionnels, document réglementaire maintenu en conformité par chaque employeur.

Il n'existe pas de solutions toutes faites pour lutter contre les risques psychosociaux car d'une entreprise à l'autre, d'une situation de travail à l'autre, les facteurs de RPS sont différents.

Le Service de Santé au Travail s'attache donc à rechercher des solutions spécifiques pour chaque entreprise, après une évaluation ou un diagnostic approfondi des facteurs de risques psychosociaux qui lui sont propres. Sur cette thématique, la démarche de prévention collective est à privilégier.

La démarche de prévention des risques psychosociaux, comme celle des autres risques professionnels, s'articule selon une méthodologie de projet.

8.1.4 La démarche de projet

Selon l'AFNOR « Le projet est un processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées, comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant des contraintes de délais, de coûts et de ressources. ».

La méthodologie de projet est déterminante pour construire le projet, s'assurer de son bon déroulement et pour atteindre les objectifs visés.

Elle se base notamment sur les principes suivants :

- L'intervention repose sur une approche positive et globale de la santé.
- Elle s'appuie sur la participation des personnes concernées.
- Elle répond à des besoins identifiés de la population.
- Elle cherche à développer les aptitudes de vie des personnes.

Le projet se déroule en trois étapes successives, décrites ci-dessous.

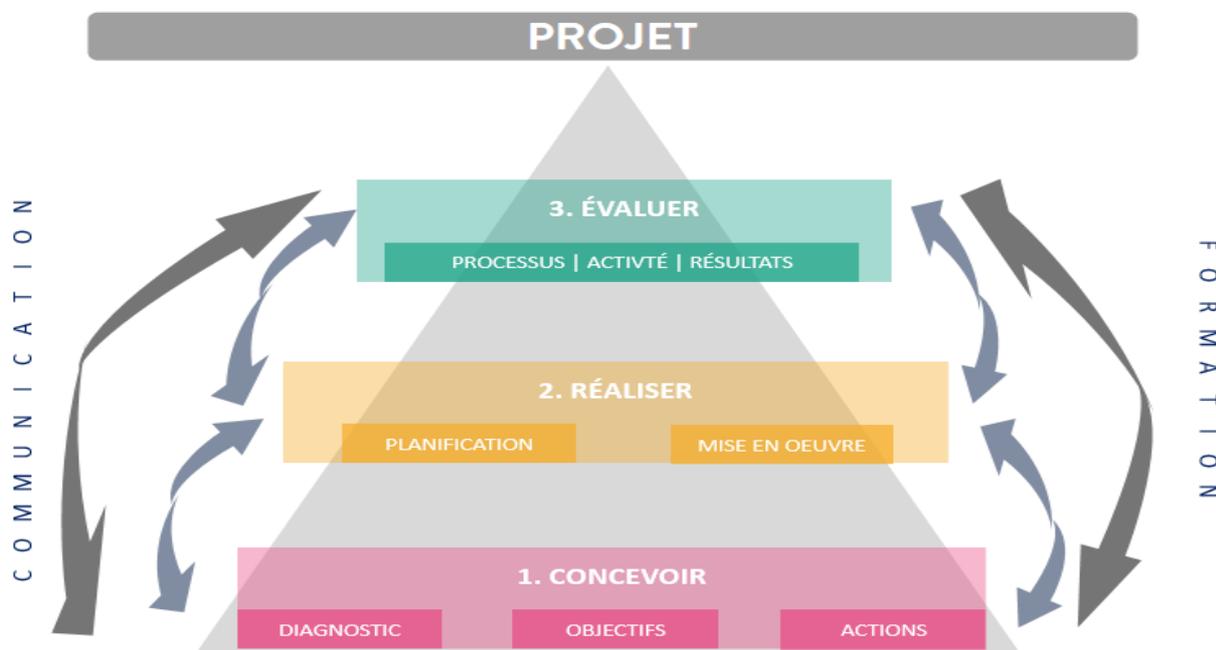


Figure 24 : Étapes de la méthodologie de projet (cours de Mme Annie Adjemian)

Il est important de définir et partager avec la direction, les managers et les salariés une stratégie claire pointant les grandes lignes directrices qui vont guider l'entreprise. Cela permet à chacun de connaître les

perspectives d'évolution à court, moyen et long termes et notamment d'anticiper les changements d'organisation à venir. Avoir un cap bien délimité donne des points de repères aux salariés.

8.2 Le projet d'éducation à la santé chez Gamm Vert Sud ouest

8.2.1 Analyse et définition des priorités

L'étude des risques professionnels auprès des préparateurs de commandes au sol chez Gamm Vert Sud Ouest a été initiée à la demande du directeur de l'entreprise, déclarant une volonté d'améliorer la politique en santé et sécurité au travail. Cette démarche est par ailleurs engagée et requise par le groupe INVIVO RETAIL- auquel appartient Gamm Vert Sud Ouest - dont le but est de tendre vers le zéro accident.

Ce travail a été réalisé par l'infirmière lors d'une journée d'observation de terrain et d'échanges, étayée par l'analyse des indicateurs sanitaires et ceux des ressources humaines. Les apports théoriques et les entretiens infirmiers ont ensuite permis de confirmer les risques psychosociaux comme étant la problématique prépondérante, pouvant induire d'autres risques (TMS, chutes et heurts notamment).

Les salariés ont été interrogés lors des visites d'information et de prévention infirmières sur la priorité des axes d'améliorations à mener sur leurs conditions de travail. Ils ont ainsi exprimé le souhait de travailler dans « une bonne ambiance de travail » et d'obtenir les primes contribuant à la rémunération. Les risques psychosociaux n'ont donc pas été formulés tels quels comme une orientation de travail à développer même si leurs demandes rejoignent cette thématique. Par ailleurs, certains préparateurs de commandes ont refusé l'idée de subir ces risques psychosociaux alors que des tensions entre pairs (ou avec les responsables de proximité) ont été déclarées spontanément. Cette forme de déni sera à considérer dans la mise en œuvre du plan d'actions auprès de Gamm Vert Sud Ouest.

La démarche de prévention des risques psychosociaux sera par conséquent, à présenter puis à mener avec attention auprès des salariés, ainsi qu'auprès du directeur. Si ce dernier a souhaité cette étude, les conclusions du travail pourraient toutefois le surprendre, impliquant des décisions organisationnelles nécessaires mais contraignantes.

8.2.2 L'identification des acteurs dans la mise en place de la démarche de prévention des RPS

Les risques psychosociaux constituent une thématique sensible de par l'impact humain et souvent préjudiciable au bon fonctionnement des équipes, des services et donc de Gamm Vert Sud Ouest, comme pour toute entreprise.

Or, les relations de travail et la qualité du dialogue social entre les acteurs sont déterminantes dans le succès de la démarche de prévention des risques psychosociaux. Il paraît donc important d'y associer tous les acteurs de l'entreprise (cf. **Annexe IX**). Le projet d'actions sera donc à argumenter pour toutes les étapes, passées et à réaliser, au cours d'échanges productifs et positifs par le service de santé au travail auprès de l'ensemble des acteurs de Gamm Vert Sud Ouest.

L'analyse et la posture réflexive de l'infirmière seront primordiales. Sa communication sur ce projet de prévention contre les risques psychosociaux doit être efficiente afin que le projet soit bien compris et non redouté, voire freiné par les salariés et/ou les responsables.

Le but est que l'ensemble des salariés, responsables et dirigeant soit acteur dans cette démarche collective, condition sine qua non pour sa bonne réalisation.

Associer les acteurs clés de Gamm Vert Sud Ouest dans un comité de pilotage du plan d'actions de prévention des risques psychosociaux permettra d'orienter et de suivre le bon déroulement du projet.

Gamm Vert Sud Ouest dispose d'un CSSCT national (commun à plusieurs entreprises du groupe) où le Service de Santé au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord n'était pas convié jusqu'alors (car peu de temps est alloué à chaque des entités d'INVIVO RETAIL).

Cette problématique avait été abordée par le SST lors de la dernière mise à jour de la fiche d'entreprise. Le directeur de l'entreprise avait alors proposé de nous y inviter désormais quand des sujets relatifs à la santé au travail seraient traités. Le projet d'actions sur les risques psychosociaux pourrait ainsi y être présenté et échangé. Cela sera à discuter avec le directeur de Gamm Vert Sud Ouest lors de la présentation des conclusions de cette étude et des propositions émises.

8.2.3 Le plan d'actions

Il découle de la démarche de diagnostic ayant permis de repérer le problème, l'identification des acteurs et la définition des priorités.

Les objectifs servent de repère et de ligne directrice tout au long de la mise en place du projet.

Ils sont intriqués les uns aux autres et indiquent in fine les résultats escomptés du projet.

Trois sortes d'objectifs permettent de structurer le projet ; les voici définis puis déclinés à l'entreprise :

- **L'objectif général** porte sur le projet dans son ensemble. Il traduit le changement attendu, les buts et les intentions donnés au projet, et les effets souhaités.
- **Les objectifs spécifiques** détaillent les effets recherchés par l'objectif général et les axes à développer pour l'atteindre.
- **Les objectifs opérationnels** : Ils représentent les actions concrètes et précises à développer afin d'atteindre les objectifs spécifiques et sont développés en préconisations.

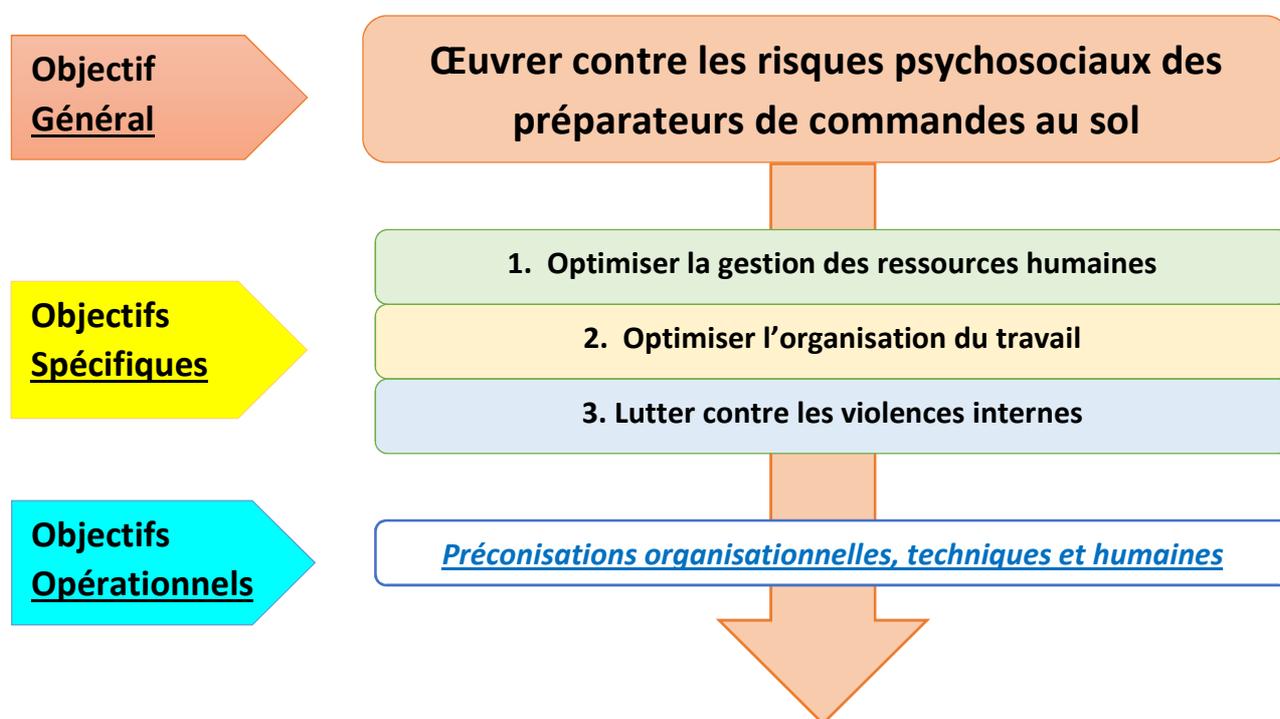


Figure 25 : Le plan d'actions général sur la démarche de prévention des RPS

Le détail des objectifs spécifiques et opérationnels est développé ci-après.

Objectif spécifique 1 **Optimiser la gestion des ressources humaines**

Objectifs opérationnels

Préconisations humaines

- Mettre en mouvement les acteurs internes de la démarche contre les risques psychosociaux afin de favoriser sa pérennité (cf. 8.2.4 focus sur cet objectif opérationnel)
- Former les managers, le personnel RH et tous les acteurs de l'entreprise sur les signes et conséquences des RPS
- Permettre aux managers de prendre du recul sur leurs pratiques actuelles, d'identifier leurs rôles, moyens et périmètre d'action pour mieux interagir avec les autres acteurs de prévention
- Souligner la responsabilité du management.
- Sensibiliser le personnel par des formations individuelles (gestion du stress au travail, addictions...)
- Sensibiliser les salariés et les managers sur l'impact des horaires atypiques (sommeil, alimentation)
- Déployer une campagne de sensibilisation des salariés au risque de chutes ou heurts

Objectif spécifique 2 **Optimiser l'organisation du travail**

Sous-Objectif 2.1 **limiter la charge de travail des préparateurs de commandes au sol**

Objectifs opérationnels

Préconisations organisationnelles

- Intégrer par le manager un dispositif de façon continue dans ses pratiques managériales permettant d'assurer collectivement la régulation de la charge de travail
- Donner des objectifs clairs et réalisables
- Considérer la présence d'aléas, (élaborer collectivement des ajustements)
- Renforcer et alterner le plus régulièrement possible la polyvalence des postes de travail
- Prévoir des temps improductifs (par d'autres tâches sans lien avec le port de charges)
- Établir des moments de communication pour améliorer l'organisation

Préconisations techniques

- Rehausser tous les premiers racks à 2m de hauteur

Préconisations techniques

- Reconnaître et valoriser le travail réalisé et les efforts des salariés
- Chercher les adaptations possibles en cas d'augmentation de la charge de travail (faire collaborer les salariés à la recherche de solutions en valorisant leur connaissance de la réalité du terrain)

Objectif spécifique 2 **Optimiser l'organisation du travail**

Sous-Objectif 2.2 **Développer l'autonomie des salariés**

Objectifs opérationnels

Préconisations organisationnelles

- Permettre les prises d'initiatives de la part des salariés (favoriser la recherche collective des solutions aux problèmes, encourager les échanges de pratiques)
- Écouter et impliquer les salariés (les associer aux décisions)
- Laisser des marges de manœuvre aux salariés (choix des moments de pause, pauses supplémentaires)

Préconisations techniques

- Permettre l'anticipation des tâches par une amélioration du logiciel du pistolet scanner

Préconisations humaines

- Développer les compétences des salariés (prise en compte des besoins de l'entreprise et ceux exprimés par les salariés)
- Renforcer la formation des nouveaux salariés.

Objectif spécifique 2 **Optimiser l'organisation du travail**

Sous-Objectif 2.3 **Donner du sens au travail**

Objectifs opérationnels

Préconisations organisationnelles

- Donner une place aux salariés dans certaines décisions
- Organiser des temps pour échanger sur les propositions d'amélioration des postes de travail des salariés
- Reconnaître la qualité du travail des salariés (réévaluer les critères d'attribution des primes contribuant à la rémunération).

Objectif spécifique 2 **Optimiser l'organisation du travail**

Sous-Objectif 2.4 **Communiquer sur les changements**

Objectifs opérationnels

Préconisations organisationnelles

- Organiser en communiquant à l'avance la distribution des postes
- Anticiper les changements (analyse de l'ensemble des impacts, recueillir l'avis des salariés)
- Annoncer clairement les changements (communiquer suffisamment tôt, annoncer la réalité, délivrer une information claire et précise)
- Établir des moments de communication pour éviter des inquiétudes infondées

Préconisations humaines

- Former les salariés aux changements à venir.

Objectif spécifique 3 **Lutter contre les violences internes**

Objectifs opérationnels

Préconisations organisationnelles pour les managers

- Intervenir lors des tensions ou de conflits (être attentifs et intervenir au plus tôt, afficher sa disponibilité, identifier les facteurs à l'origine des situations problématiques, définir une procédure à suivre) : ne pas laisser « pourrir » des situations
- Répondre dans les meilleurs délais aux requêtes des collaborateurs
- Organiser des moments d'échanges collectifs sur le travail (régulièrement, sur des thématiques différentes) entre pairs, et entre différents postes et services
- Renforcer le collectif et développer des espaces et des temps de convivialité et de cohésion.

Préconisations humaines

- Accompagner les salariés en souffrance (service de santé au travail ou organisme extérieur)
- Développer une culture de respect
- Éviter de mettre les salariés en concurrence (privilégier des objectifs purement collectifs, encourager l'entraide entre collaborateurs)

Figure 26 : Le plan d'actions détaillé sur la démarche de prévention des RPS

L'employeur est certes responsable de la réalisation du plan d'actions, mais sa mise en œuvre peut reposer sur divers acteurs concernés dans l'entreprise, dont les responsables hiérarchiques à différents niveaux. Complémentaire au Document unique d'évaluation des risques professionnels, le plan d'actions permet d'apporter les réponses, de prioriser les actions à mener et de les mettre en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

8.2.4 Le focus sur une fiche action

Cette fiche action découle de :

- **l'objectif spécifique 1** : Optimiser la gestion des ressources humaines et de
- **l'objectif opérationnel** lié aux préconisations humaines :
Mettre en mouvement les acteurs internes de la démarche contre les risques psychosociaux afin de favoriser sa pérennité.

➔ Rappel du contexte

Chez Gamm Vert Sud Ouest, il a été relevé lors des entretiens infirmiers que les salariés partagent des constats individuels sur les risques psychosociaux mais pas entre travailleurs. Ils ont exprimé par ailleurs des tensions entre pairs et « *ne pas se sentir écoutés par les responsables* ». Comme pour toute action au sein d'une entreprise, l'adhésion du directeur de l'entreprise et des différents acteurs est indispensable au projet. Cette action a été réfléchiée et validée par le médecin du travail, l'infirmière en santé au travail et la conseillère en prévention des risques professionnels.

La démarche et ses objectifs

Cette démarche participative consiste à mettre en mouvement le dirigeant (et les responsables) autour des risques psychosociaux et du suivi d'actions, par une prise de conscience de l'impact du sujet traité et de la possibilité d'agir dessus.

Elle s'appuie sur la méthode Trouvons Mes Solutions Adaptées sur la Qualité de Vie au Travail (= TMSA QVT), déployée et éprouvée depuis 2017 dans le réseau national MSA.

Cette méthodologie permet également :

- L'émergence de nouvelles façons d'aborder cette problématique au sein de l'entreprise.
- Aux salariés de pouvoir partager et échanger sur le constat des RPS.
- D'accompagner la direction et chaque strate hiérarchique eu plus juste, sans les remettre en question, afin qu'ils prennent la mesure des soucis et la considération des propositions du collectif.

Elle se décrit comme :

- adiabatique : focalisée sur ce qui anime les participants sur le moment.
- systémique dans le sens où il s'agit de mettre en mouvement le collectif.

Cette mise en mouvement du dirigeant se fonde sur 3 piliers :

- qualité de la relation : mise en confiance pour se livrer et être acteur,
- processus encadrant,
- émergence ludique grâce à l'utilisation d'un jeu de cartes de 130 questions thématiques (cf. les détails ci-après et l'**Annexe X**).

 Le but du service de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord est de **viser l'autonomie de Gamm Vert Sud Ouest sur le questionnement des risques psychosociaux et sa capacité à animer le dialogue social.**

La mise en œuvre

L'infirmière sera accompagnée par la conseillère en prévention des risques professionnels puisque celle-ci est formée spécifiquement à cet outil. La professionnelle soignante se formera prochainement à cette méthode. Ces 2 membres de l'équipe pluridisciplinaires du SST de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord animeront 3 ateliers avec des participants volontaires.

L'objectif est d'aboutir à la fin de chaque atelier à un plan d'actions proposé selon les participants eux-mêmes grâce aux objectifs SMART (spécifique, mesurable, atteignable, réalisable, et temporel).

Ce plan sera décrit sur une fiche actions selon 6 rubriques, suite aux prises de notes des participants :

- la thématique,
- la situation ou la problématique,
- l'action envisagée,
- la ou les personnes pilotes
- les délais
- les résultats attendus.

Ces 3 ateliers distincts seront organisés ainsi :

- atelier avec la direction et responsables (3 à 5 personnes),
- atelier avec les salariés (3 à 8 salariés préparateurs de commandes),
- atelier / temps de synthèse des échanges (ou de ses extraits), préalablement validée par les participants qui mettront en évidence les priorités de chaque collectif. La réflexion commune permettra d'identifier de façon collégiale les actions nécessaires à la poursuite du projet de prévention des risques psychosociaux au sein de Gamm Vert Sud Ouest.

Les deux premiers ateliers se dérouleront de façon identique. Suite à une présentation rapide des risques psychosociaux et à quelques questions ouvertes, les sujets de réflexion prioritaires émergeront des participants. Ensuite, ceux-ci sélectionneront 3 thèmes parmi les 8 que propose le jeu de cartes. Un des participants tirera alors au sort une carte parmi la thématique choisie et y répondra, ses collègues venant ensuite enrichir la réflexion. Les participants s'interrogeront sur eux-mêmes ; les décisions prises seront d'autant plus impliquantes.

Plusieurs questions seront ainsi abordées dans le délai imparti de l'atelier.

Chaque carte aborde la thématique sous un angle différent selon le public visé et le sujet traité.

➡ L'intérêt de l'outil d'émergence sous forme de jeu de cartes

Afin de développer la créativité il est nécessaire de créer un niveau adéquat de stimulation du cerveau.

Le hasard et la dimension ludique du support créent un intérêt et une dynamique qui amènent le cerveau dans sa zone de fonctionnement optimal de créativité.

Les questions qui, hors du contexte de l'entretien, pourraient sembler décalées, sont souvent les plus porteuses d'idées nouvelles. Elles font sortir du mode de raisonnement habituel et amènent à explorer plus en profondeur les options généralement ignorées.

Les interlocuteurs vivent complètement le présent et le temps semble complètement s'arrêter. Les idées étant fugaces, il est important d'en garder une trace écrite au fil de l'eau.

➡ Établir les conditions de la réussite relationnelle

Les postures des deux animatrices nécessitent d'inciter sans obliger, d'animer, écouter chacun, réguler, synthétiser, aider à mettre en priorité et ne pas influencer, biaiser le débat.

L'expérience et les découvertes récentes en neurosciences ont mis en évidence l'importance de certains critères relationnels précis pour faciliter tout travail collaboratif. La non-satisfaction d'un seul de ces critères génère de l'inconfort, un retrait de la relation et une difficulté à travailler efficacement.

Ces critères pour les participants sont les suivants :

- Le **statut** précise le rôle de chacun au cours de l'entretien. Ce critère est satisfait si chacun se sent reconnu au cours de l'entretien et sait situer correctement son interlocuteur.
- La **clarté** répond au besoin de savoir ce qui va se passer. Ce critère est satisfait lorsque l'interlocuteur connaît à minima le déroulé de l'entretien, l'objectif et la durée. La clarté s'entretient tout au long de l'entretien en clarifiant les doutes.
- L'**autonomie** correspond à la nécessité d'être libre de ses choix. Ce critère est rempli lorsque c'est le décideur émet lui-même des idées et prend ses propres décisions.

- La **relation** est le fait de se connecter sur le plan humain. Ce critère est rempli si votre interlocuteur se sent écouté et compris : il sent que ce qu'il vous dit vous intéresse.
- Le **fair-play** est le sentiment d'équité et de justice dans une relation. Ce critère est satisfait lorsque votre interlocuteur a le sentiment d'être traité de manière « juste » et ne craint pas de mauvaise surprise de votre part.

➔ Les moyens alloués par Gamm Vert Sud Ouest

Moyens humains :

- Le comité de pilotage gèrera la composition des membres et la logistique ;
- Le planning des 3 ateliers sera coconstruit entre la direction de l'entreprise et le service de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord ;
- Chaque atelier se déroulera sur une temporalité courte, entre 1h30 et 2h.

Moyens matériels :

- Gamm Vert Sud Ouest mettra sa salle de réunion à disposition des ateliers.

Moyens financiers :

- Le temps de présence des responsables et salariés aux ateliers représentera un coût financier pour Gamm Vert Sud Ouest.

➔ L'évaluation de cette action

Elle sera réalisée par les intervenantes sur leurs propres postures professionnelles, difficultés rencontrées etc., ainsi que sur l'efficacité du résultat produit par les participants.

8.2.5 L'échéancier

Il est important de planifier le plan d'actions au sein de la démarche de prévention des risques psychosociaux. En effet, un échéancier sert différentes fonctions :

- Il permet un consensus pour les différents acteurs du projet.
- Il permet de planifier et suivre l'avancement des actions.
- Il sert à visualiser rapidement les différentes étapes, les acteurs et les opérateurs, ainsi que les dates de réalisation.

Cette planification présentée ci-après (cf. **Figure 27**) sera donc un référentiel de travail commun, autant pour Gamm Vert Sud Ouest que pour les professionnels du service de Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord. Les trois étapes successives (cf. **Figure 24**) des étapes de la méthodologie de projet seront indiquées grâce au code couleurs ci-dessous.

1 Rencontre avec l'entreprise et demande d'étude, Analyse et Élaboration d'un plan d'actions

2 Mise en œuvre du plan d'actions

3 Évaluation des actions

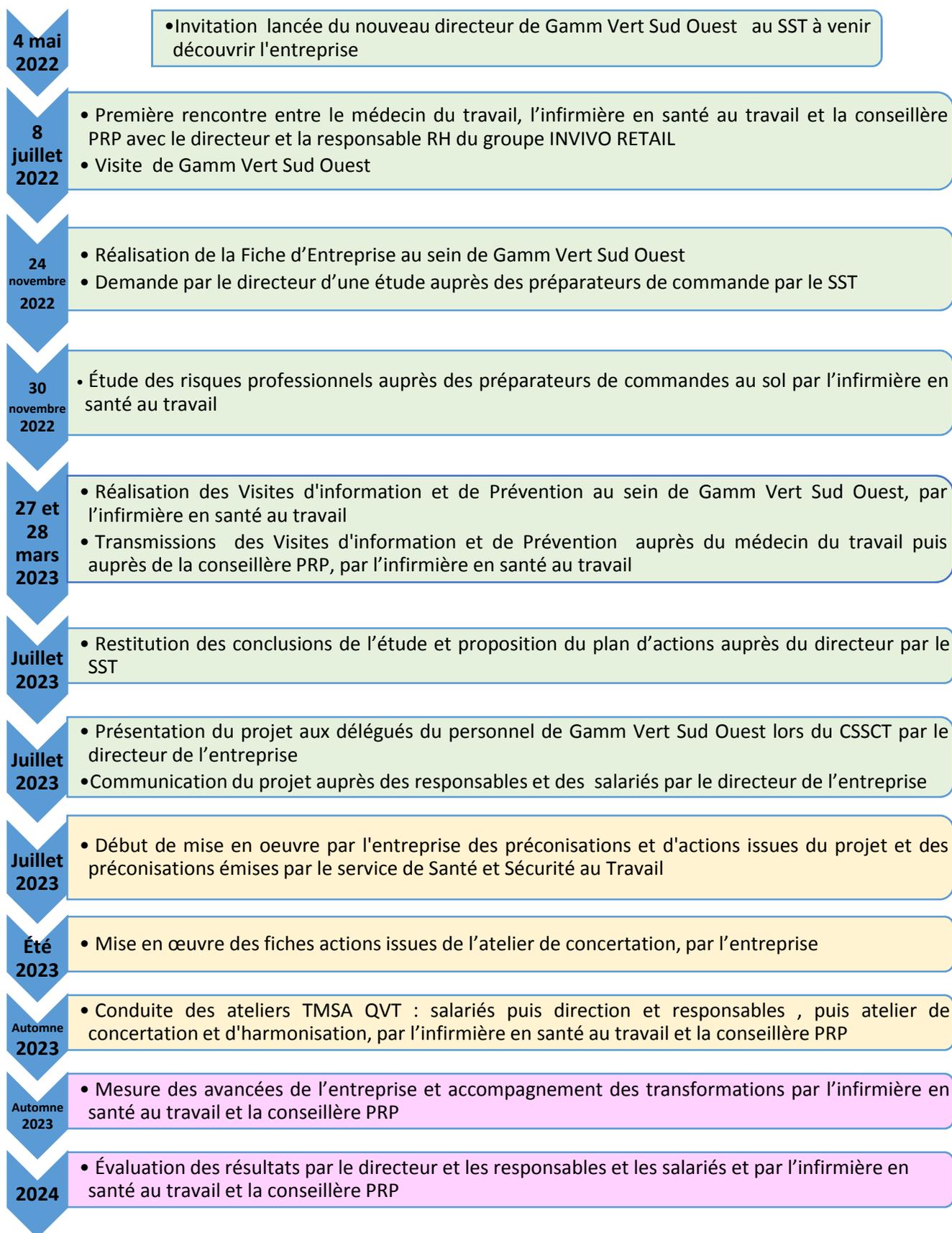


Figure 27 : La planification du projet Mettre en mouvement les acteurs internes de la démarche

8.2.6 Le suivi et l'évaluation

L'identification de critères d'évaluation dès la construction du plan d'actions permet de mesurer l'impact et la pertinence de chacune des actions au regard des moyens qui y auront été alloués.

Le suivi doit également faire l'objet d'indicateur d'alerte, de suivi et d'effets.

Il est possible d'estimer les divers effets possibles d'une démarche de prévention des risques psychosociaux, qui se manifesteront sur des périodes différentes, selon leur nature.

Plusieurs catégories d'effets possibles sont à rechercher ou identifier :

- évolution des acteurs et des systèmes d'acteurs,
- transformation des organisations et des situations de travail,
- réduction des facteurs de risque et augmentation des ressources,
- évolution de la santé des opérateurs,
- évolution de la performance de l'entreprise.

Afin d'avoir une estimation de l'efficacité des mesures prises dans le cadre de l'évaluation des risques, il est pertinent d'interroger également les salariés impliqués dans l'analyse sur l'amélioration effective ou non de leur situation de travail.

Les risques psychosociaux inscrits dans le Document unique d'évaluation des risques professionnels de chaque entreprise et donc de Gamm Vert Sud Ouest impliquent une pérennisation d'une démarche de prévention des risques psychosociaux.

Celle-ci sera à réaliser par Gamm Vert Sud Ouest prioritairement, ainsi que par le Service Santé et Sécurité au Travail, lors notamment :

- du choix des procédés de fabrication et des équipements de travail,
- à l'occasion de l'aménagement des lieux de travail ou des installations,
- de la définition ou de la modification des postes de travail,
- de toute transformation importante des postes, consécutives à la modification de l'outillage, de l'organisation du travail, au changement d'équipement, de cadences, de normes de productivité,
- de l'actualisation de la fiche d'entreprise,
- des visites d'information et de prévention auprès des salariés,
- d'un contact auprès du directeur de l'entreprise 3 et 6 mois après l'action par TMSA QVT.

9 LE BILAN PROFESSIONNEL ET LA PLUS-VALUE DE L'INFIRMIÈRE EN SANTÉ AU TRAVAIL

Au-delà de l'enrichissement par les divers enseignements théoriques, cette année d'études a été source d'évolution de ma posture professionnelle, tant au niveau de ma pratique infirmière que ma place au sein de l'équipe pluridisciplinaire en Santé et Sécurité au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord.

• Évolution de ma posture professionnelle

La journée d'étude sur un temps de travail complet (et non parcellaire) des salariés a permis d'évaluer le travail réel au plus juste et de détecter ainsi les risques prépondérants en fin de service. Cet élément temporel m'a vraiment interpellée. Mes prochaines actions en milieu professionnel prendront désormais plus avant cet élément en compte.

Grâce aux différents enseignements théoriques infirmiers j'ai pu poser des concepts, des réflexions sur ma pratique qui était jusqu'alors naturelle, intuitive.

Ma position de soignante réflexive est désormais murie et mieux étayée..

Le médecin du travail et médecin du travail chef, binôme de mon secteur géographique, a lu cette étude. Il a pu ainsi se rendre compte du contexte réglementaire et de la nécessaire capacité d'analyse, relatifs à l'activité des infirmières en santé au travail. Cela a donné lieu à des échanges positifs sur la complémentarité de nos compétences et la place de l'infirmière dans la pluridisciplinarité du service de santé au travail.

De plus, j'ai acquis une reconnaissance certaine par les évaluations des travaux universitaires déjà réalisés.. Ces résultats m'ont d'ailleurs permis d'asseoir ma place au sein du service de Santé au Travail.

Enfin, la réorganisation de mon planning (pour articuler entretiens, actions en milieu de travail et temps nécessaire pour le travail universitaire) et le soutien apporté sont venus renforcer la cohésion d'équipe de la santé au travail et de la prévention des risques professionnels.

Cette année de spécialisation en Santé au Travail m'a apporté de la stimulation intellectuelle professionnelle, bénéfique pour ma pratique et mon bien-être professionnel.

En ce sens, je me suis inscrite à la prochaine session de la formation TMSA QVT pour agrandir mon champ de compétences et conduire cette action auprès d'autres entreprises la nécessitant. Je souhaiterais également, si l'opportunité m'est donnée, pouvoir être membre de jury pour les projets de fin d'étude des infirmières en formation à l'INMA, les prochaines années.

• Plus-value de l'infirmière en Santé au Travail

Au sein de l'entreprise Gamm Vert Sud Ouest, j'ai acquis une reconnaissance auprès des travailleurs, des responsables de proximité et du directeur. Il a été établi un lien de confiance. Je suis désormais identifiée par cette entreprise comme représentante légitime de la Santé au Travail de la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord.

Le savoir-être, la posture et démarche holistique de l'infirmière diffèrent souvent de celle du médecin.

Il apparaît ainsi souvent que les salariés délivrent plus facilement des informations plus personnelles aux infirmières en santé au travail qu'aux médecins du travail.

Tout cela bénéficie à la santé physique et psychique des salariés et donc in fine à la performance des entreprises.

CONCLUSION

Les infirmières en santé au travail sont des expertes cliniciennes et organisationnelles « réflexives », c'est-à-dire des soignantes qui ont la capacité d'intégrer dans leur exercice professionnel une réflexion en cours d'action et sur l'action afin d'enrichir leur expérience.

De par leurs compétences et leurs analyses, elles rendent les salariés acteurs de leur santé dans sa globalité. L'infirmière est une actrice fondamentale des enjeux de la santé des salariés au travail.

Ce document retrace la démarche de prévention des risques psychosociaux depuis l'étude des risques professionnels auprès des préparateurs de commandes au sol à la plateforme logistique Gamm Vert Sud Ouest, jusqu'à la mise en œuvre du plan d'actions et de son évaluation.

Pour ce faire, des observations infirmières ont été réalisées lors d'une journée de terrain dans cette entreprise, située en Tarn-et-Garonne. Elles ont abouti, suite à l'analyse des risques professionnels prépondérants, à l'émergence de l'hypothèse suivante : « La surcharge mentale impacterait la santé des préparateurs de commandes par le biais de la survenue d'accidents du travail. »

Après l'étude des indicateurs sanitaires et des apports théoriques, les entretiens ont été réalisés dans une démarche infirmière holistique de la personne (et non en cloisonnant en silos toutes les singularités du salarié). Ils ont de ce fait mis en lumière la globalité des problèmes que les préparateurs de commandes rencontraient, permettant ainsi d'identifier et de confirmer la surcharge mentale et ses répercussions.

La méthodologie de projet a ensuite permis d'élaborer en équipe pluridisciplinaire un plan d'actions. Celui-ci cible l'amélioration des conditions de travail des salariés tout en visant l'autonomie de l'entreprise dans la prévention des risques psychosociaux, et ce, de façon pérenne.

Par ailleurs, dans un cadre plus général, Éric Veretout, expert conseil Transport et Logistique à l'INRS, indique que les risques psychosociaux sont « [...] *clairement en train de monter avec l'industrialisation des processus logistiques* ». Cela vient ainsi renforcer la problématique des risques psychosociaux dans le domaine de la logistique.

Ce sujet apparaît donc comme un problème croissant à considérer pleinement pour les autres entreprises de cette branche, notamment.

Plus généralement, les risques psychosociaux sont des risques aux multiples conséquences qui commencent à peine à être reconnus dans le monde du travail. Ils y représentent pourtant un enjeu majeur des années à venir.

Le métier d'infirmière en Santé au Travail est en mutation constante. Nul doute que de prochaines réformes viendront à nouveau engager le renforcement des compétences et le champ d'actions de cette profession, au sein d'une équipe multidisciplinaire.

Cela nécessitera vraisemblablement de nouvelles formations plus spécifiques et de nouvelles adaptabilités face aux besoins émergents qui ne manqueront pas d'impacter l'évolution de la santé au travail.

GLOSSAIRE

| | |
|----------|--|
| AFNOR | Association Française de NORmalisation |
| AMT | Action en Milieu de Travail |
| ARACT | Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail |
| AT | Accident du Travail |
| CACES | Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité |
| CDD | Contrat à Durée Déterminée |
| CDI | Contrat à Durée Indéterminée |
| CPO | Cellule Pluriprofessionnelle Opérationnelle |
| CSSCT | Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail |
| DIRRECTE | Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi |
| EPI | Équipement de Protection Individuel |
| ETP | Équivalent Temps Plein |
| FDS | Fiche de Données de Sécurité |
| GVSO | Gamm Vert Sud Ouest |
| IDEST | Infirmier Diplômé d'État en Santé au Travail |
| INMA | Institut National de Médecine Agricole |
| INRS | Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles |
| MIRT | Médecin Inspecteur Régional du Travail |
| MPN | Midi-Pyrénées Nord |
| MSA | Mutualité Sociale Agricole |
| PRP | Prévention des Risques Professionnels |
| RH | Ressources Humaines |
| RPS | Risques PsychoSociaux |
| SATIN | |
| SMART | Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, et Temporel |
| SST | Santé et Sécurité au Travail |
| ST | Santé au Travail |
| TMS | Troubles Musculo-Squelettiques |
| TMSA QVT | Trouvons Mes Solutions Adaptées sur la Qualité de Vie au Travail |
| VIP | Visite d'Information et de Prévention |

BIBLIOGRAPHIE

● Cours dispensés à l'INMA

Madame Annie Adjemian :

- *Présentation de la MSA : guichet unique et protection sociale agricole*, le 6 octobre 2022
- *Méthodologie de projet : première approche*, le 18 novembre 2022
- *Promotion, Éducation, Prévention pour la santé*, le 15 mars 2023.

Mesdames Sylvie AUBERTHIER, Catherine HIGOUNENC, et Charlotte KMIEC, et Monsieur Yann POMARES :

- *Les compétences infirmières, du cœur de métier à la santé au travail*, le 16 novembre 2022
- *La visite de prévention et d'information*, le 31 janvier 2023
- *Les techniques de communication en entretien infirmier*, le 1^{er} février 2023.

Monsieur Laurent Avisse : *Méthodologie pratique pour l'étude d'une situation de travail*, le 14 octobre 2022.

Madame Princesse Granvorka :

- *Quel intérêt du plan SST 2021-2025 ?*, le 3 octobre 2022.
- *Santé au Travail : savoir travailler en pluridisciplinarité*, le 3 octobre 2022.

Monsieur Maxime Norval : *L'ergonomie et les risques physiques*, les 8 et 9 décembre 2022.

Dr Véronique BARBAT : *Les Risques psychosociaux*, le 09 janvier 2023.

● Ouvrages

Direction Départementale de l'Équipement du Tarn-et-Garonne, *Tarn-et-Garonne : Éléments pour une politique du paysage*, 221p, 1999.

MSA, *Guide pratique à l'usage des acteurs de la santé et de la sécurité au travail en agriculture, version janvier 2019*, 337p, 2019.

Revue INRS, *Hygiène et sécurité du Travail*, numéro 267 : avril-mai-juin 2022.

● Sites internet

AFRAL. (Page consultée le 13 novembre 2022). Les CACES, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.aftral.com/formation-professionnelle/logistique-et-magasinage/caces/caces-r489-chariots-de-manutention-automoteurs-a-conducteur-porte>

AISMT 13. (Page consultée le 10-03-2023). Les 9 principes généraux de prévention, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.aismt13.fr/2021/08/01/prevention-risques-professionnels/>

ANACT. (Page consultée le 25-01-2023). 10 questions sur la charge de travail, [En ligne]. Adresse URL : https://www.anact.fr/sites/anact/files/10_questions_sur_charge_travail.pdf

ANACT, *Mesurer et agir sur la charge de travail*. (Page consultée le 16 mai 2023), [En ligne]. Adresse URL : <https://www.anact.fr/agir-sur-la-charge-de-travail>

BOPLAN. (Page consultée le 13 novembre 2022). Les risques logistiques, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.boplan.com/fr/comment-identifier-et-prevenir-les-risques-logistiques>

Chambre d'Agriculture du Tarn-et-Garonne. (Page consultée le 24 octobre 2022). L'économie de l'agriculture du 82, [En ligne]. Adresse URL : <https://agri82.chambre-agriculture.fr/publications/detail-de-la-publication/actualites/lagriculture-en-bref-tarn-et-garonne-edition-2022/>

Chambre d'agriculture du Tarn-et-Garonne. (Page consultée le 24 octobre 2022). L'agriculture départementale, [En ligne]. Adresse URL : <https://agri82.chambre-agriculture.fr/territoires/lagriculture-departementale/>

CODES Vaucluse. (Page consultée le 25-01-2023). Sommeil et alimentation. Sommeil et travail posté, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.codes84.fr/nos-publications/ouvrages-outils-brochures/sommeil-et-alimentation-sante-et-travail-poste>

DARES. (Page consultée le 25-01-2023). Rapport complet Relations au travail et travail relationnel : Situation des travailleurs peu et non qualifiés, [En ligne]. Adresse URL : https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/8bf6911085c9e409cad990fc54d701fb/Dares_Document_%C3%A9tudes_relations_travail_relationnel_travailleurs_peu_non_qualifi%C3%A9s.pdf

DARES. (Page consultée le 25-01-2023). Synthèse Relations au travail et travail relationnel : Situation des travailleurs peu et non qualifiés, [En ligne]. Adresse URL : https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/80a0530e66b9677f2deef6264b2d881a/Dares_synth%C3%A8se_Dares_Document_%C3%A9tudes_relations_travail_relationnel_travailleurs_peu_non_qualifi%C3%A9s.pdf

Direction de la Santé de la Polynésie Française. (Page consultée le 17-04-2023). Alliance thérapeutique et accompagnement au changement de comportement, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.service-public.pf/dsp/wp-content/uploads/sites/12/2020/06/2020-02-27-Outil-SSP-Accompagner-le-changement-de-comportement.pdf>

ÉDITIONS TISSOT. (Page consultée le 25-01-2023). Charge mentale : pénibilité physique et pénibilité mentale, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.editions-tissot.fr/actualite/sante-securite/charge-de-travail-penibilite-physique-et-penibilite-mentale>

ÉDITIONS TISSOT. (Page consultée le 10-02-2023). Facteurs psychosociaux et accidents du travail, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.editions-tissot.fr/actualite/sante-securite/facteurs-psychosociaux-et-accidents-du-travail-des-liens-a-considerer>

Gaëlle Winnebroot Formations, Les 9 principes généraux de prévention. (Page consultée le 28 avril 2023), [En ligne]. Adresse URL : <https://www.facebook.com/GWformations/>

Gamm Vert Sud Ouest. (Page consultée le 13 novembre 2022). La présentation de Gamm Vert national, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.gammvert.fr/qui-sommes-nous>

Guide du travail de nuit AST74. (Page consultée le 25-01-2023). Travail de nuit, [En ligne]. Adresse URL : [https://www.ast74.fr/upload/prevention/travailleurs/plaquette_guide_du_travail_de_nuit_2016_ast74.pdf?009#:~:text=TRAVAIL%20POST%C3%89&text=Les%20%C3%A9quipes%20se%20succ%C3%A8dent%20sur,d'entre%20elles%20par%20roulement.&text=avec%20interruption%20le%20week%2Dend,pendant%20les%20cong%C3%A9s%20\(3x8\).&text=et%20une%20de%20l'apr%C3%A8s,2x8%2C%202x9%2C%202x10](https://www.ast74.fr/upload/prevention/travailleurs/plaquette_guide_du_travail_de_nuit_2016_ast74.pdf?009#:~:text=TRAVAIL%20POST%C3%89&text=Les%20%C3%A9quipes%20se%20succ%C3%A8dent%20sur,d'entre%20elles%20par%20roulement.&text=avec%20interruption%20le%20week%2Dend,pendant%20les%20cong%C3%A9s%20(3x8).&text=et%20une%20de%20l'apr%C3%A8s,2x8%2C%202x9%2C%202x10)

Harmonie mutuelle et ARACT, Mener une démarche des risques psychosociaux. (Page consultée le 13 novembre 2022), [En ligne]. Adresse URL :

file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/guide_risques_psychosociaux_kit_methodo.pdf

Hays (recrutement et RH). (Page consultée le 25-01-2023). Charge mentale au travail, signes surcharge mentale, [En ligne]. Adresse URL : [https://www.hays.fr/blog-hays-france-luxembourg/cote-salarie/vie-au-travail-lifestyle/charge-mentale-au-travail-nos-conseils-liberer#:~:text=Trop%20de%20pression%2C%20trop%20de,\(appel%C3%A9%20aussi%20surcharge%20cognitive\)](https://www.hays.fr/blog-hays-france-luxembourg/cote-salarie/vie-au-travail-lifestyle/charge-mentale-au-travail-nos-conseils-liberer#:~:text=Trop%20de%20pression%2C%20trop%20de,(appel%C3%A9%20aussi%20surcharge%20cognitive)).

Infirmiers.com. (Page consultée le 21-04-2023). L'infirmière de santé au travail : un rôle à valoriser, [En ligne]. Adresse URL :

<https://www.infirmiers.com/profession-ide/linfirmiere-de-sante-au-travail-un-role-valoriser>

INRS. (Page consultée le 20-02-2023). Conception et aménagement des plates-formes et entrepôts logistiques, [En ligne]. Adresse URL :

[file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/ed6350%20\(1\).pdf](file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/ed6350%20(1).pdf)

INRS. (Page consultée le 10-03-2023). Effets du stress sur la santé, [En ligne]. Adresse URL :

[https://www.inrs.fr/risques/stress/effets-sante.html#:~:text=Pathologies%20associ%C3%A9es%20au%20stress%20chronique&text=Il%20associe%20hypertension%20art%C3%A9rielle%2C%20ob%C3%A9sité%2C%20cholest%C3%A9rol%2C%20triglyc%C3%A9rides%E2%80%A6\)](https://www.inrs.fr/risques/stress/effets-sante.html#:~:text=Pathologies%20associ%C3%A9es%20au%20stress%20chronique&text=Il%20associe%20hypertension%20art%C3%A9rielle%2C%20ob%C3%A9sité%2C%20cholest%C3%A9rol%2C%20triglyc%C3%A9rides%E2%80%A6))

INRS. (Page consultée le 06-02-2023). Explications questionnaire SATIN, [En ligne]. Adresse URL :

https://sites.google.com/view/questsatin/version-actuelle#h.p_ID_112

INRS. (Page consultée le 20-02-2023). Guide pour la prévention des risques du métier de préparateur de commandes, [En ligne]. Adresse URL :

<https://www.inrs.fr/media.html;jsessionid=A64C439C405CD6FF517ED6C0849849A9?refINRS=ED%206039>

INRS. (Page consultée le 2 décembre 2022). Les métiers de la logistique, [En ligne]. Adresse URL :

<https://www.inrs.fr/metiers/logistique.html#:~:text=Dans%20les%20plateformes%20logistiques%2C%20les%20utilisation%20d'engins%20m%C3%A9caniques>.

INRS, Les principes généraux de la démarche de prévention. (Page consultée le 28 avril 2023), [En ligne].

Adresse URL : <https://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux/introduction.html>

INRS. (Page consultée le 2 décembre 2022). L'habilitation électrique, [En ligne]. Adresse URL :

<https://www.inrs.fr/risques/electriques/habilitee-electrique-foire-aux-questions.html>

INRS. (Page consultée le 20-02-2023). PROPAGIR une démarche de prévention pour les organisations en réseaux de logistique et de transport, [En ligne]. Adresse URL :

<file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/nt66.pdf>

INRS. (Page consultée le 25-01-2023). Questionnaires RPS, [En ligne]. Adresse URL :

<https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/questionnaires.html>

<https://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail/questionnaire-satin.html>

<https://www.inrs.fr/inrs/recherche/etudes-publications-communications/doc/publication.html?refINRS=NOETUDE/P2016-034/NS344>

INRS. (Page consultée le 06-02-2023). Questionnaire SATIN, [En ligne]. Adresse URL : https://sites.google.com/view/questsatin/version-actuelle#h.p_ID_112

INRS. (Page consultée le 25-01-2023). RPS Comment agir en prévention ? , [En ligne]. Adresse URL : <file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Doc%20PTUT2%20w%20post%C3%A9/ed6349.pdf>

INRS. (Page consultée le 21-02-2023). Risques psychosociaux Comment agir en prévention, [En ligne]. Adresse URL : <file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/ed6349.pdf>

INRS. (Page consultée le 20-02-2023). Tutoprev' accueil Logistique, [En ligne]. Adresse URL : <file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/ed4439.pdf>

INRS. (Page consultée le 20-02-2023). Tutoprev' pédagogie Logistique, [En ligne]. Adresse URL : [file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/ed4460%20\(1\).pdf](file:///W:/00%20-%20DU%20INMA%20VAL/Documentation/ed4460%20(1).pdf)

INVIVO RETAIL. (Page consultée le 13 novembre 2022). La présentation du groupe INVIVO RETAIL, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.invivo-group.com/fr>

Le Monde. (Page consultée le 10-02-2023). Les formes de pénibilité au travail, entretien avec Michel Gollac, [En ligne]. Adresse URL : https://www.lemonde.fr/societe/article/2007/10/02/physiques-ou-psychologiques-les-formes-de-penibilite-au-travail-ont-change-depuis-une-vingtaine-d-annees_962196_3224.html

LUCCA, Prévention des risques psychosociaux : Comment agir dans votre entreprise ?. (Page consultée le 29 mai 2023), [En ligne]. Adresse URL : <https://www.lucca.fr/barometre-qvt/prevention-risques-psychosociaux>

Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire. (Page consultée le 24 octobre 2022). La MSA, [En ligne]. Adresse URL : <https://agriculture.gouv.fr/les-services-de-prevention-des-caisses-de-mutualite-sociale-agricole>

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (Page consultée le 04-04-2023). La carte des déterminants de santé, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/programme-national-de-sante-publique-pnsp/sante-publique-au-quebec/>

Officiel Prévention. (Page consultée le 25-01-2023). La notion de charge mentale au travail, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.officiel-prevention.com/dossier/protections-collectives-organisation-ergonomie/psychologie-du-travail/la-notion-de-charge-mentale-au-travail>

Santé et Services Sociaux du Québec. (Page consultée le 10-03-2023). La santé et ses déterminants, [En ligne]. Adresse URL : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2011/11-202-06.pdf>

VOXLOG. (Page consultée le 24-02-2023). Sécurité en entreprise : des actions concrètes à mettre en place, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.voxlog.fr/actualite/7109/securite-en-entrepot-des-actions-concretes-a-mettre-en-place>

WIKIPEDIA. (Page consultée le 13 novembre 2022). Histoire de la médecine agricole, [En ligne]. Adresse URL : https://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_de_la_m%C3%A9decine_du_travail

● Sites internet MSA

- (Page consultée le 13 novembre 2022). Chiffres clés 2021 de la caisse MSA MPN, [En ligne]. Adresse URL : https://mpn.msa.fr/lfp/documents/98770/100795522/chiffres_cl%C3%A9s_MPN_+2021.pdf/71f7f753-fc81-ae1d-314a-953261007189?t=1668416431853
- (Page consultée le 13 novembre 2022). La carte d'identité de la MSA, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.msa.fr/lfp/documents/11566/80920822/Carte+d%27identit%C3%A9+de+la+MSA+%28octobre+2018%29>
- (Page consultée le 13 novembre 2022). L'action sur les territoires, [En ligne]. Adresse URL : <https://mpn.msa.fr/lfp/decouvrir/laction-sur-les-territoires>
- (Page consultée le 13 novembre 2022). La SST de la caisse MSA MPN, [En ligne]. Adresse URL : https://mpn.msa.fr/lfp/sst/contactsmpn?p_p_id=com_liferay_journal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_HdlsEdaZQSXA&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&com_liferay_journal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_HdlsEdaZQSXA_read_more=3
- (Page consultée le 13 novembre 2022). Le conseil d'administration 2020, [En ligne]. Adresse URL : https://mpn.msa.fr/lfp/mpn/conseil-administration-2020?p_p_id=com_liferay_journal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_WB8HhQjlsG0G&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&com_liferay_journal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_WB8HhQjlsG0G_read_more=2
- (Page consultée le 13 novembre 2022). Le groupe MSA MPN, [En ligne]. Adresse URL : <https://mpn.msa.fr/lfp/documents/98770/98747057/Pr%C3%A9sentation+Groupe+MSA+MPN+2021.pdf>
- MSA. (Page consultée le 13-04-2023). Le suivi de l'état de santé des salariés au travail, [En ligne]. Adresse URL : <https://www.msa.fr/lfp/employeur/suivi-sante-salaries>
- (Page consultée le 13 novembre 2022). PNNST 2021-2025, [En ligne]. Adresse URL : <https://ssa.msa.fr/document/plan-sante-securite-au-travail-en-agriculture-2021-2025/>
- (Page consultée le 13 novembre 2022). Présentation de la MSA MPN, [En ligne]. Adresse URL : <https://mpn.msa.fr/lfp/presentation-de-la-msa-midi-pyrenees-nord>

● Documents internes et confidentiels Gamm Vert Sud Ouest

● Documents internes MSA MPN

- *Dispositif d'accompagnement par la MSA MPN pour le maintien en emploi, 18 pages, novembre 2022.*
- *Divers comptes rendus des réunions des référents en actions PSST, novembre 2022.*
- *Fiche d'entreprise de l'entreprise Gamm Vert Sud Ouest, novembre 2022.*
- *Présentation du dispositif d'accompagnement par la MSA MPN pour le maintien en emploi, 4 pages, novembre 2022.*
- *La Cellule de Prévention en Maintien en Emploi, 24 pages, 2016 - dernière date d'actualisation 21 juin 2022.*
- *Le PSST Midi-Pyrénées Nord, 16 pages, 2021.*

● Autres

Dossiers médicaux informatisés en Santé au Travail du logiciel @toutprev.

ANNEXE I

Le PSST 2021 – 2025 de la MSA MPN



ssa.msa.fr

Trois orientations MAJEURES

AGIR POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DANS LE TRAVAIL



ACCOMPAGNER LES PROJETS ET LES TRANSITIONS LIÉS AUX ÉVOLUTIONS DU MONDE AGRICOLE



DÉVELOPPER LA RELATION DE SERVICE, c'est-à-dire co-construire avec les entreprises les actions de prévention



Agir pour préserver LA SANTÉ DANS LE TRAVAIL

Dans le prolongement du plan précédent, la MSA agit pour prévenir les principales expositions aux risques professionnels agricoles :



LE RISQUE CHIMIQUE



LES RISQUES LIÉS AUX MACHINES



LES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES ET PSYCHOSOCIAUX



LES CHUTES DE HAUTEUR

Elle se mobilise également pour **prévenir le mal-être agricole et la désinsertion professionnelle.**

L'accompagnement des jeunes générations est l'une des ambitions du plan, en les sensibilisant le plus tôt possible au travail en sécurité.

Accompagner les projets et les transitions LIÉS AUX ÉVOLUTIONS DU MONDE AGRICOLE

La MSA s'engage aux côtés des professionnels agricoles pour :

- co-construire les solutions les plus adaptées pour prévenir les impacts liés aux évolutions technologiques, comme l'utilisation de commandes à distance, d'exosquelettes, de drones, de robots...
- soutenir les professionnels agricoles face aux préoccupations environnementales et sociétales d'aujourd'hui : alimentation saine et de proximité, limitation des pesticides, bien-être animal...

L'action de la MSA se porte également sur la promotion de nouveaux outils et méthodes pour développer la prévention, comme par exemple l'e-learning, les simulateurs en réalité virtuelle ou la conception des locaux en 3D.



Développer la relation de service, CO-CONSTRUIRE ENSEMBLE LES ACTIONS DE PRÉVENTION



La prévention est l'affaire de tous : équipes MSA, employeurs, salariés, agriculteurs, élus et partenaires de la MSA, dont les organismes professionnels et de recherche... La MSA agit pour associer tous ces acteurs dans la construction de projets innovants visant à réduire les risques et

favoriser le bien-être au travail : conception de locaux, choix de matériel, aide à l'accueil de saisonniers, accompagnement managérial...

Les élus de la MSA sont tout particulièrement sollicités, pour expérimenter les actions et les porter auprès du plus grand nombre sur les territoires ruraux.

À travers ce nouveau plan, la MSA s'engage à donner aux professionnels agricoles la capacité d'agir pour leur santé et la performance de leur entreprise.

ANNEXE II

La présentation du dispositif d'accompagnement par la MSA MPN pour le maintien en emploi

vous accompagner

Santé & difficultés au travail

Que faire si l'état de santé d'une personne entraîne ou risque d'induire des difficultés dans son travail ?

Que faire ?
Quel accompagnement ?
Qui contacter ?

Maintenir **dans et en** emploi :
une priorité

Santé-sécurité au travail - Groupe MSA Midi-Pyrénées Nord

 @MsaMpn



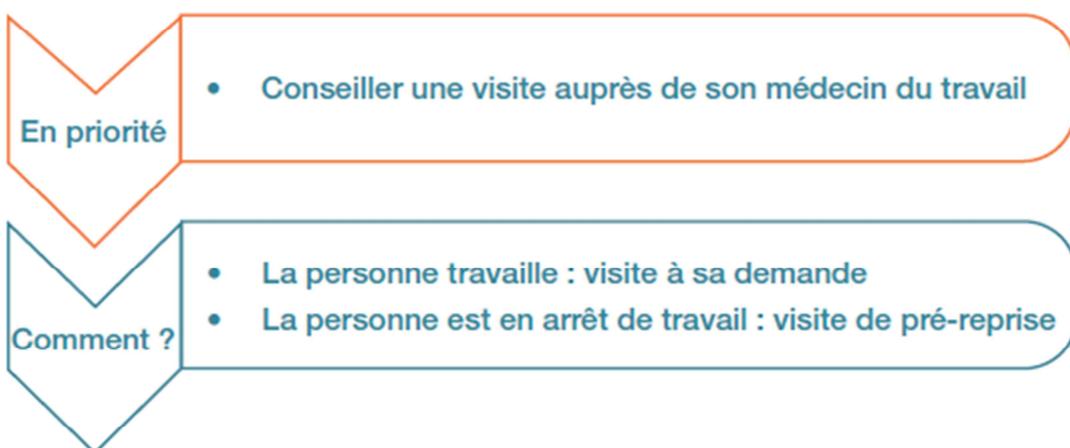
 santé
famille
retraite
services
L'essentiel & plus encore
mpn.mea.fr

Agissons ensemble le plus tôt possible pour préserver leur emploi

Problèmes de santé, arrêts de travail répétitifs ou longs, maladies chroniques évolutives, vieillissement, situations de handicap...

Vous rencontrez régulièrement des personnes qui sont, ou vont, se retrouver en difficultés dans leur activité professionnelle ?

Vous êtes un des premiers maillons d'un réseau de professionnels pouvant leur venir en aide.



- **La visite à la demande**
Pendant son activité le salarié peut, à son initiative et à tout moment, prendre rendez-vous avec le médecin du travail sans nécessairement en informer son employeur. Dans ce cas, la visite doit être effectuée en dehors du temps de travail. L'employeur peut également solliciter le médecin du travail à condition de motiver sa demande par écrit.
- **La visite de pré-reprise** est conseillée en cas de difficultés prévisibles de reprise de travail. Elle est demandée pendant l'arrêt de travail par le salarié, le médecin traitant ou le spécialiste, par le médecin conseil avec l'accord du salarié.
Cette visite permet au médecin du travail d'anticiper les conditions de la reprise d'activité et, avec l'accord du salarié, de rechercher une solution d'aménagement de poste ou de reclassement professionnel. Elle n'implique pas une reprise immédiate du travail.

Cette visite permet de mobiliser si nécessaire

En l'absence de contact avec le médecin du travail ou en complément, il est possible d'orienter la personne vers

- un médecin conseil de la MSA, qui peut être contacté par le médecin du travail, le médecin généraliste ou spécialiste,
- une assistante sociale de la MSA,
- le service maintien dans l'emploi de Cap emploi de son département.

Cellule pluri disciplinaire pour le maintien en emploi (CPME) : un dispositif d'accompagnement MSA

Dans chaque département, cette instance se décline en cellule pluri professionnelle opérationnelle (CPO) qui se réunit tous les 2 mois.

Participent à la cellule et aux prises de décisions :

Le médecin du travail MSA MPN

Par des actions préventives, des avis d'aptitude au poste avec plus ou moins de restrictions, des aménagements de poste, une inaptitude temporaire ou définitive... il prévient l'altération de la santé du fait du travail actuel.

Le médecin conseil MSA MPN

Il statue sur la justification médicale des arrêts de travail, se prononce sur l'invalidité et taux d'IPP en cas d'accident du travail ou maladie professionnelle.

Dans le cadre du suivi des arrêts de travail, il contribue au maintien dans l'emploi en signalant le plus tôt possible les assurés à risque de désinsertion professionnelle au médecin du travail (demande de visite de pré-reprise), et au service social (pour accompagnement).

L'action sanitaire et sociale MSA MPN

Ce service accompagne individuellement ou collectivement les assurés. Dans le cadre du maintien ou du retour à l'emploi, il peut, sous certaines conditions, mobiliser des aides financières.

Le service départemental de maintien en emploi de Cap emploi

Il s'adresse aux salariés et non-salariés RQTH* en risque d'incapacité à poursuivre leur activité professionnelle.

Il informe sur les aides et dispositifs, accompagne les aménagements de poste, les reclassements et reconversions professionnelles.

*Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé



Vous pouvez informer la personne concernée sur les dispositifs existants

La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

Son obtention permet d'avoir accès à un ensemble de mesures pour favoriser le maintien dans l'emploi.

Il convient d'adresser un dossier avec un certificat médical rempli le plus précisément possible à la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de son département de résidence.

*Document « demande de prestations auprès de la maison départementale des personnes handicapées » (Formulaire 15692*01-Cerfa n°15692*01) - Ministère chargé des affaires sociales*

L'action de remobilisation précoce* permet de préparer le maintien en emploi avant la reprise d'activité.

L'action doit être autorisée par la MSA, sur la base d'une évaluation du médecin conseil, des services administratifs et sociaux.

L'accord du médecin traitant (formulaire à remplir) et l'avis du médecin du travail sont requis.

**bilan de compétences, formation, essai professionnel réalisés pendant l'arrêt de travail*

Le temps partiel thérapeutique rend possible une reprise progressive du travail compatible avec la santé de la personne. Depuis le 1^{er} janvier 2019, il n'y a plus d'obligation à ce qu'une prescription de temps partiel thérapeutique soit précédée d'un arrêt de travail à temps complet.

Le médecin traitant rédige un certificat médical d'arrêt de travail ou de prolongation en mentionnant « temps partiel thérapeutique du ../../.. au ../../.. ».

Le temps partiel thérapeutique est soumis aux accords du médecin conseil de la MSA et de l'employeur sur avis du médecin du travail qui en précise les modalités.

La pension d'invalidité de 1^{ère} catégorie peut permettre de compenser financièrement le passage à une activité réduite.

Elle s'adresse exclusivement aux personnes atteintes d'une pathologie d'origine non professionnelle et dont l'état de santé est stabilisé.

Pour nous contacter

☎ - 05 63 21 61 98

@ - mpnsanteautravail.blf@mpn.msa.fr



ANNEXE III

Les catégories de CACES nécessaires chez Gamm Vert Sud Ouest

Il s'agit des CACES® R489 Chariots de manutention automoteurs à conducteur porté.



La catégorie 1 se divise en 2 catégories :

1A - Transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes sans élévation du poste de conduite, hauteur de levée inférieure ou égale à 1,20 mètre.

➡ La catégorie **1A** est utilisée par les préparateurs de commande **au sol**.

1B - Gerbeurs à conducteur porté, hauteur de levée supérieure à 1,20 mètre.

La catégorie 2 se divise également en 2 catégories :

2A - Chariots à plateau porteur, capacité de charge inférieure ou égale à 2 tonnes.

2B - Chariots tracteurs industriels, capacité de traction inférieure ou égale à 25 tonnes.



3 et 4 - Chariots élévateurs frontaux en porte-à-faux de capacité nominale respectivement inférieure ou égale à 6 tonnes, et supérieure à 6 tonnes.

➡ La catégorie **3** est utilisée par les préparateurs de commande **en mezzanine** et **en zone extérieure**.

5 - Chariots élévateurs à mât rétractable.

➡ La catégorie **5** est utilisée par les préparateurs de commande de **palette complète**.

6 - Introduction des chariots élévateurs à poste de conduite élevable (hauteur de plancher supérieure à 1,20 mètre).

➡ La catégorie **6** est utilisée par les préparateurs de commande **en nacelle**.

(Source : AFRAL)

ANNEXE IV

Les 6 catégories de facteurs de risques psychosociaux

LES 6 CATÉGORIES DE FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- ### 1 Intensité et temps de travail

Surcharge de travail, existence d'objectifs irréalistes ou flous, longues journées de travail, instructions contradictoires, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail...


- ### 2 Exigences émotionnelles

Tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exigence de devoir cacher ses émotions...


- ### 3 Manque d'autonomie

Faibles marges de manœuvres pour faire son travail, rythme de travail imposé, ne pas pouvoir développer ses compétences, ne pas participer aux décisions...


- ### 4 Rapports sociaux au travail dégradés

Relations conflictuelles avec les collègues ou avec la hiérarchie, aucune perspective de carrière, harcèlement moral...


- ### 5 Conflits de valeurs

Ne pas être fier de son travail, ne pas pouvoir faire un travail de qualité...


- ### 6 Insécurité de la situation de travail

Peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire, restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...



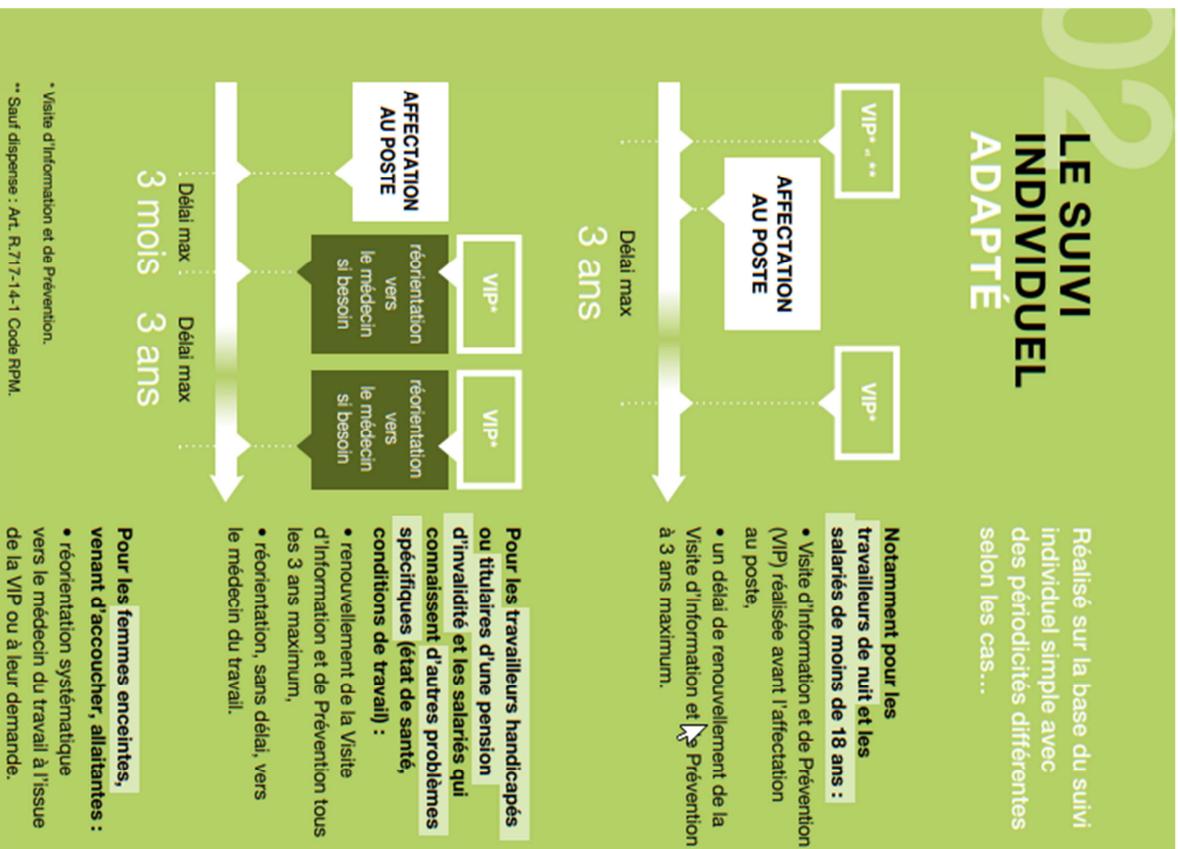
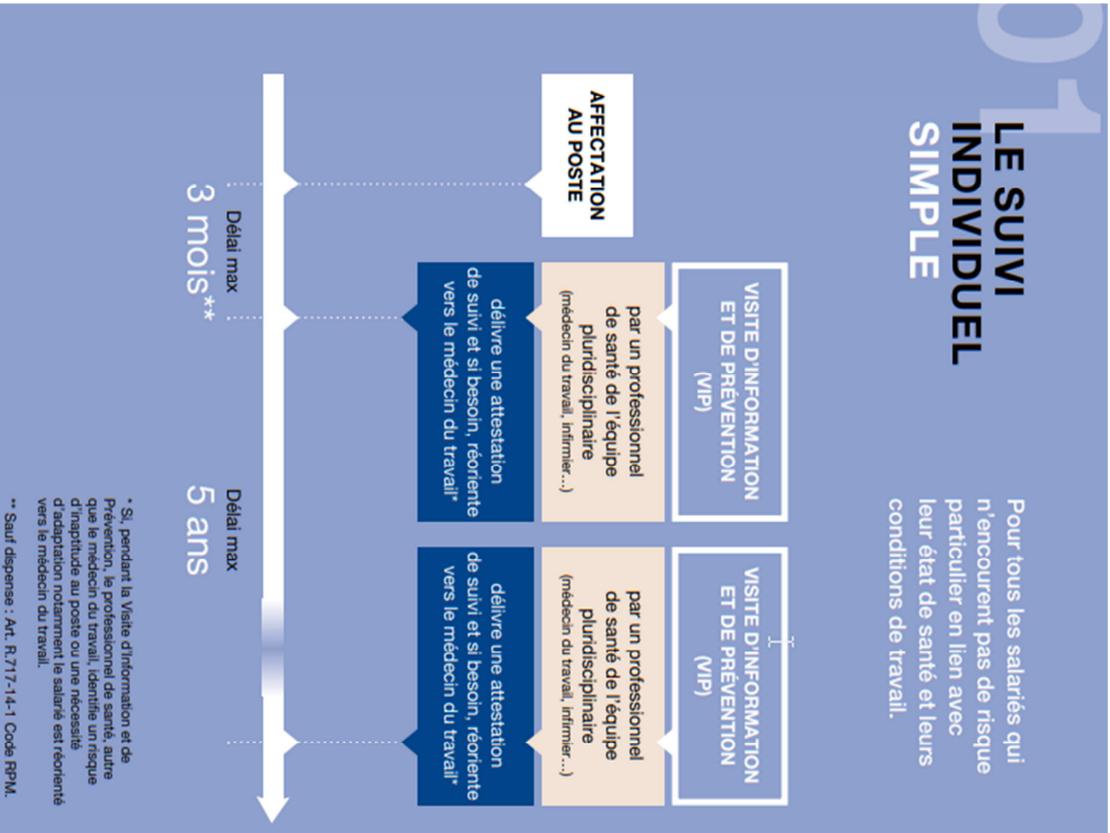
Source : rapport Bodier et Gollac, 2011
© INRS pour l'INRS

www.inrs.fr/risques/psychosociaux 

(Source : INRS)

ANNEXE V

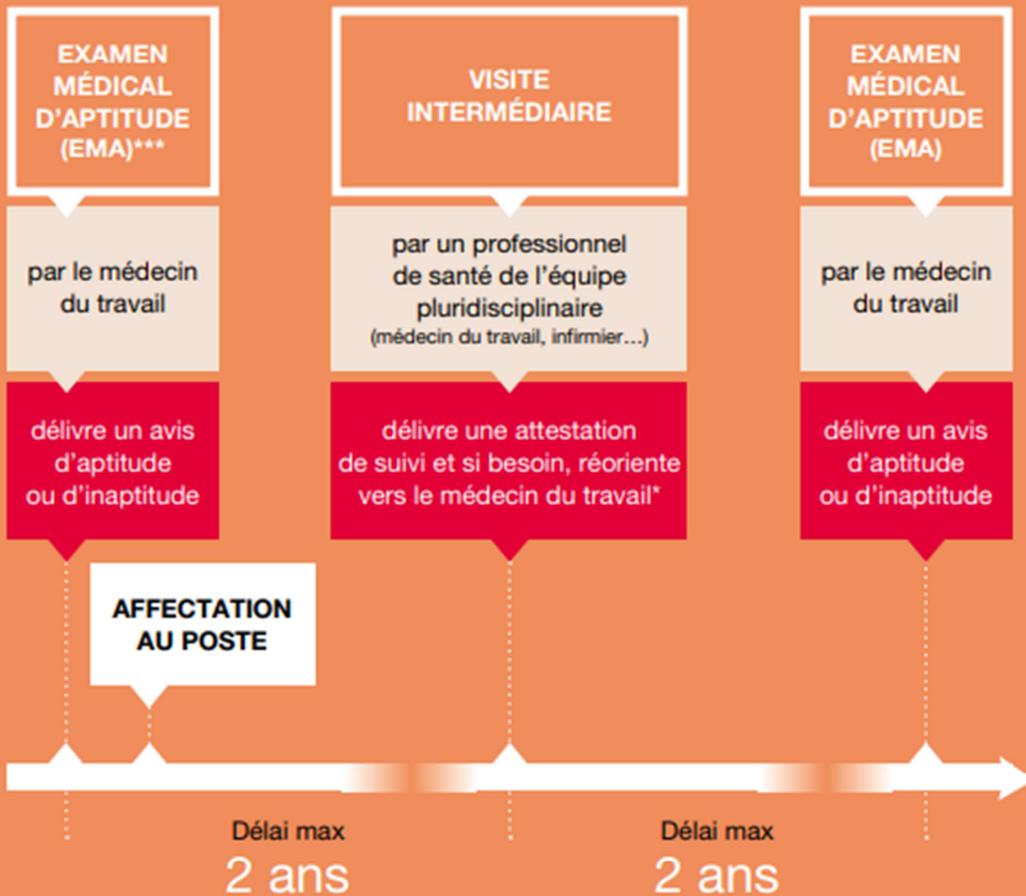
Le suivi de l'état de santé des salariés au travail



03

LE SUIVI INDIVIDUEL RENFORCÉ

Pour les salariés dont le poste présente des risques particuliers** ou nécessite un examen médical d'aptitude (ex. : utilisation de certains équipements...).



* Si, pendant la visite intermédiaire, le professionnel de santé, autre que le médecin du travail, identifie un élément nouveau pouvant impacter le poste, le salarié est réorienté vers le médecin du travail.

** Art. R.717-16 Code RPM.

*** Sauf dispense : Art. R.717-16-1 Code RPM.

(Source : MSA)

ANNEXE VI

Le questionnaire SATIN



Questionnaire de Santé et de bien-être au Travail SATIN v3.0

Ce questionnaire est destiné à mieux connaître votre santé et la manière dont vous vous représentez votre environnement de travail.

Vous êtes entièrement libre de répondre ou non à ce questionnaire. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. C'est votre sincérité qui compte avant tout.

VOTRE SITUATION PERSONNELLE et PROFESSIONNELLE

► Cochez la case qui correspond à votre situation (ou complétez)

1. Sexe masculin féminin
2. Age moins de 25 ans entre 25 et 34 ans entre 35 et 44 ans
 entre 45 et 54 ans 55 ans et plus
3. Catégorie socioprofessionnelle
 employé(e) de bureau technicien(ne) ouvrier(e)
 assimilé(e) cadre agent de maîtrise cadre
4. Horaires postés
 non en 3x8 en 2x8 autre type de poste
5. Travail le week-end
 jamais exceptionnellement régulièrement presque toujours
6. Travail la nuit
 jamais exceptionnellement régulièrement presque toujours
7. Horaires de travail non réguliers
 jamais exceptionnellement régulièrement presque toujours
8. Horaires de travail non continus dans la journée
 jamais exceptionnellement régulièrement presque toujours
9. Ancienneté dans l'entreprise
 moins d'un an entre 1 et 5 ans entre 6 et 15 ans entre 16 et 25 ans 26 ans et plus
10. Ancienneté dans le poste actuel
 moins d'un an entre 1 et 5 ans entre 6 et 15 ans entre 16 et 25 ans 26 ans et plus



VOUS et VOTRE SANTE

► *Cochez la case correspondant le mieux à ce que vous pensez*

| | très mauvais(e) | mauvais(e) | ni bon(ne), ni mauvais(e) | bon(ne) | très bon(ne) |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. Je trouve que ma santé est globalement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Par rapport à l'année dernière, ma santé est | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Je trouve que mon moral est globalement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Ma confiance en l'avenir est globalement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | non, pas du tout | plutôt non | ni oui, ni non | plutôt oui | oui, tout à fait |
| 15. Dans 2 ans, ma santé devrait me permettre d'occuper le même poste qu'aujourd'hui | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

► *Choisissez la fréquence qui vous correspond en vous référant aux 6 derniers mois (cochez la case choisie)*

| | tous les jours ou presque | 1 ou 2 fois par semaine | 1 ou 2 fois par mois | 1 ou 2 fois depuis 6 mois | jamais depuis 6 mois |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 16. J'ai des douleurs dans le dos ou dans le cou | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. J'ai des douleurs dans les bras (épaule, coude, poignet, main) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. J'ai des douleurs dans les jambes (hanche, genou, cheville, pied) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. J'ai des douleurs quand je fais certains gestes ou dans certaines postures | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. J'ai des difficultés à dormir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. J'ai des maux de tête | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. J'ai des problèmes de digestion (exemples : brûlures d'estomac, ballonnements, diarrhée) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. J'ai des douleurs dans la poitrine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

► *Choisissez la fréquence qui vous correspond*

| | en permanence | souvent | parfois | rarement | jamais |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 24. Je me sens stressé(e) par mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 25. Je sens que je craque à cause de mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 26. Je me sens lessivé(e) par mon travail | <input type="checkbox"/> |



Les EXIGENCES de VOTRE TRAVAIL et VOS CAPACITES

► Les exigences de votre travail. Cochez la case appropriée pour chaque question

| | très dur | dur | ni facile, ni dur | facile | très facile |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 27. Concernant les <u>efforts physiques</u> que je dois fournir, mon travail est | <input type="checkbox"/> |
| 28. Concernant les <u>efforts de réflexion ou d'attention</u> que je dois fournir, mon travail est | <input type="checkbox"/> |
| 29. Concernant les efforts que je dois fournir pour <u>contrôler mes émotions</u> (ne pas m'énerver, ne pas "craquer", m'entendre avec les autres, ...), mon travail est | <input type="checkbox"/> |
| 30. Concernant les <u>connaissances ou compétences</u> que je dois utiliser, mon travail est | <input type="checkbox"/> |

► Vos capacités. Cochez la case appropriée pour chaque question

| FACE AUX EXIGENCES de MON TRAVAIL | largement insuffisantes | plutôt insuffisantes | adaptées | plus importantes que nécessaire | largement plus importantes que nécessaire |
|---|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|---|
| 31. Mes <u>capacités physiques</u> sont | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Mes <u>capacités de réflexion ou d'attention</u> sont | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Mes <u>capacités à contrôler mes émotions</u> sont | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. Mes <u>connaissances ou compétences</u> sont | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Les CARACTERISTIQUES de VOTRE ENVIRONNEMENT de TRAVAIL

► Voici une liste d'éléments qui portent sur des aspects de votre travail. Dites dans quelle mesure ils vous conviennent en cochant la case appropriée à votre réponse

| Environnement physique | me contrarie fortement | ne me convient pas | je fais avec | me convient | contribue à mon épanouissement |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 35. Les caractéristiques physiques de mon environnement de travail (ambiance sonore, lumineuse, conditions climatiques...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. La prise en compte des risques liés à mon travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. L'aménagement des lieux où je travaille | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. L'aspect général des lieux où je travaille | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Le matériel dont je dispose pour travailler (adapté, en bon état, quantité suffisante...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. <u>Globalement</u> , mon environnement physique de travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| Activité | me contrarie fortement | ne me convient pas | je fais avec | me convient | contribue à mon épanouissement |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 41. L'intérêt que je trouve dans mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 42. La variété de ce que je fais dans mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 43. L'utilité de ce que je fais | <input type="checkbox"/> |
| 44. Les responsabilités qui me sont données | <input type="checkbox"/> |
| 45. La diversité des contacts que mon travail entraîne | <input type="checkbox"/> |
| 46. La qualité des relations que j'ai avec les personnes extérieures à l'entreprise | <input type="checkbox"/> |
| 47. <u>Globalement</u> , ce que je fais dans mon travail (exigences, variété, utilité, ...) | <input type="checkbox"/> |

| Cadrage de l'activité | me contrarie fortement | ne me convient pas | je fais avec | me convient | contribue à mon épanouissement |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 48. La clarté des informations que l'on me donne pour réaliser mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 49. La cohérence des informations précisant ce que l'on attend de moi (consignes, objectifs, procédures, ...) | <input type="checkbox"/> |
| 50. La cohérence entre ce que je fais et la définition de mon poste | <input type="checkbox"/> |
| 51. La manière dont l'équipe est dirigée | <input type="checkbox"/> |
| 52. Les possibilités de savoir si mon travail est de qualité ou | <input type="checkbox"/> |
| 53. La liberté que j'ai dans la manière de réaliser mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 54. La liberté d'adapter mon rythme de travail | <input type="checkbox"/> |
| 55. Les liens (de dépendance, de complémentarité) entre mon travail et celui des autres personnes | <input type="checkbox"/> |
| 56. L'aide que je reçois pour mener à bien mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 57. Le soutien moral que je peux recevoir au travail | <input type="checkbox"/> |
| 58. Les interruptions qui ont lieu dans mon travail (demandes imprévues, sollicitations téléphoniques, ...) | <input type="checkbox"/> |
| 59. Les délais dont je dispose pour faire mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 60. <u>Globalement</u> , le cadrage de mon activité | <input type="checkbox"/> |



| Contexte organisationnel | me contrarie fortement | ne me convient pas | je fais avec | me convient | contribue à mon épanouissement |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 61. Mes horaires de travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 62. Le nombre d'heures que je consacre à mon travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 63. La manière dont je peux évoluer dans l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 64. Ma rémunération | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 65. Les possibilités de développer mes compétences (formations, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 66. Les modalités d'évaluation de mon travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 67. La manière dont les personnes sont traitées dans l'entreprise (reconnaissance, justice, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 68. La manière dont les avis des personnes sont pris en compte dans l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 69. L'ambiance qui règne dans l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 70. La communication de l'entreprise sur ses choix et ses objectifs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 71. Le niveau de sécurité d'emploi dans l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 72. Les évolutions de l'entreprise et du secteur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 73. <u>Globalement</u> , le contexte organisationnel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

VOTRE APPRECIATION GENERALE sur VOTRE TRAVAIL

► Enfin, merci de répondre à ces dernières questions générales

| | non, pas du tout | plutôt non | ni oui, ni non | plutôt oui | oui, tout à fait |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 74. J'aime mon travail | <input type="checkbox"/> |
| 75. Globalement, je me sens bien dans l'entreprise | <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|---|
| 76. Dans mon travail, ce que j'aime (décrivez) | 77. Dans mon travail, ce que je n'aime pas (décrivez) |
| | |

Merci pour vos réponses
N'oubliez pas de vérifier que vous avez répondu à toutes les questions



Questionnaire de Santé au Travail SATIN v3.0

Les réponses aux questions suivantes sont destinées uniquement au service de santé au travail.
Elles sont protégées par le secret médical.

M1. Actuellement, je prends un traitement médicamenteux oui non

M2. Mes arrêts de travail au cours de ces douze derniers mois

| Durée (en nombre de jours) | Motif |
|----------------------------|-------|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |

M3. Je consulte un médecin généraliste
 moins d'une fois par an une fois par an plus d'une fois par an

| | tous les jours ou presque | 1 ou 2 fois par semaine | 1 ou 2 fois par mois | 1 ou 2 fois depuis 5 mois | jamais depuis 6 mois |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| M4. Je prends des somnifères ou des tranquillisants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

M5. Je fume oui, environ ___ cigarettes par jour depuis ___ années
 non, j'ai arrêté. J'ai fumé environ ___ cigarettes par jour pendant ___ années
 non, je n'ai jamais fumé

| | excessive | importante | moyenne | modérée | nulle ou presque |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| M6. Selon moi, ma consommation d'alcool est | <input type="checkbox"/> |
| M7. Selon moi, ma consommation de drogue est | <input type="checkbox"/> |

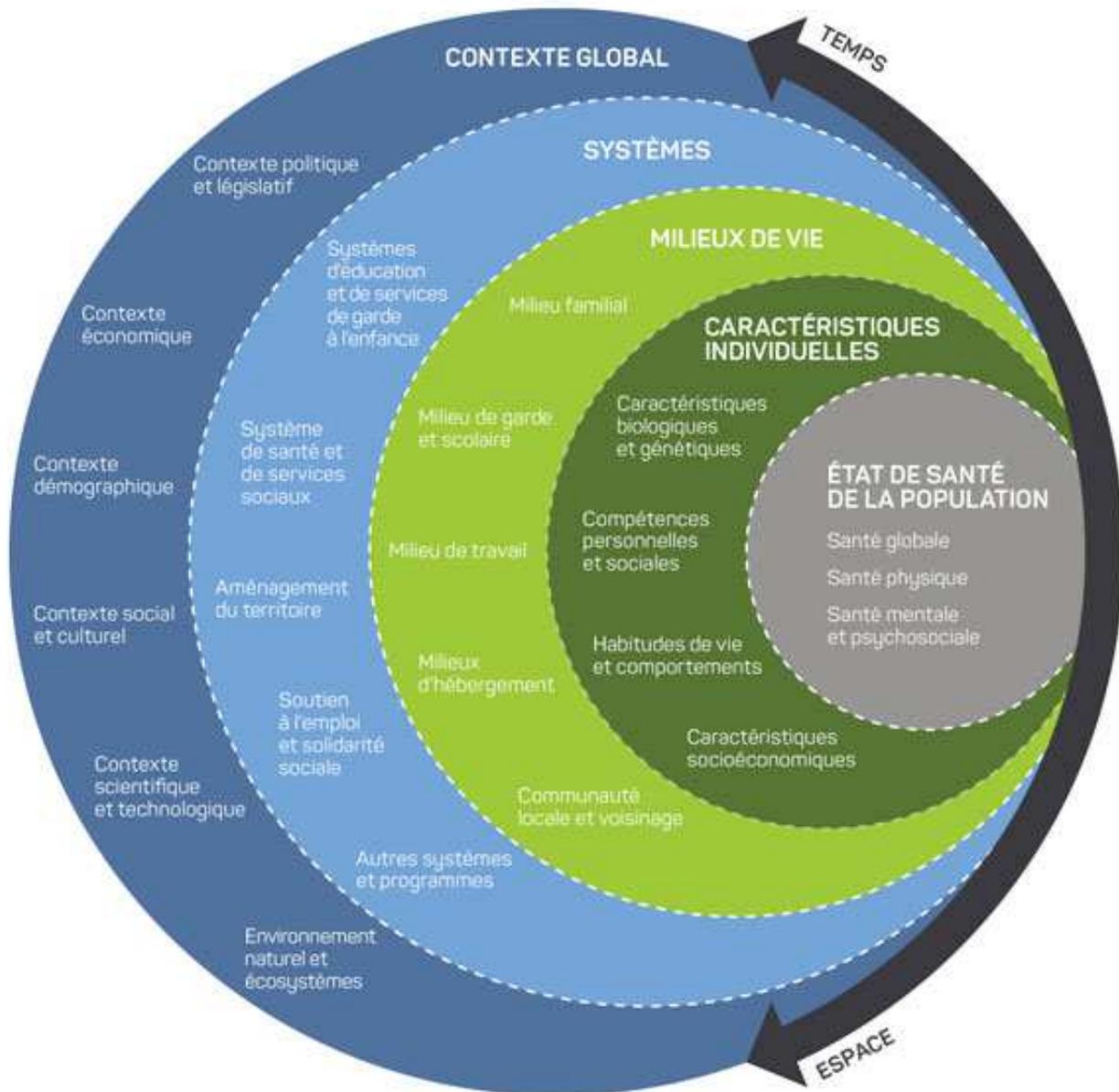
| | très faible | faible | moyenne | importante | très importante |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| M8. J'ai une activité physique générale | <input type="checkbox"/> |

| | non, pas du tout | plutôt non | ni oui, ni non | plutôt oui | oui, tout à fait |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| M9. Il y a des personnes sur qui je peux vraiment compter en cas de coup dur | <input type="checkbox"/> |

Merci pour vos réponses
N'oubliez pas de vérifier que vous avez répondu à toutes les questions

ANNEXE VII

La carte des déterminants en santé



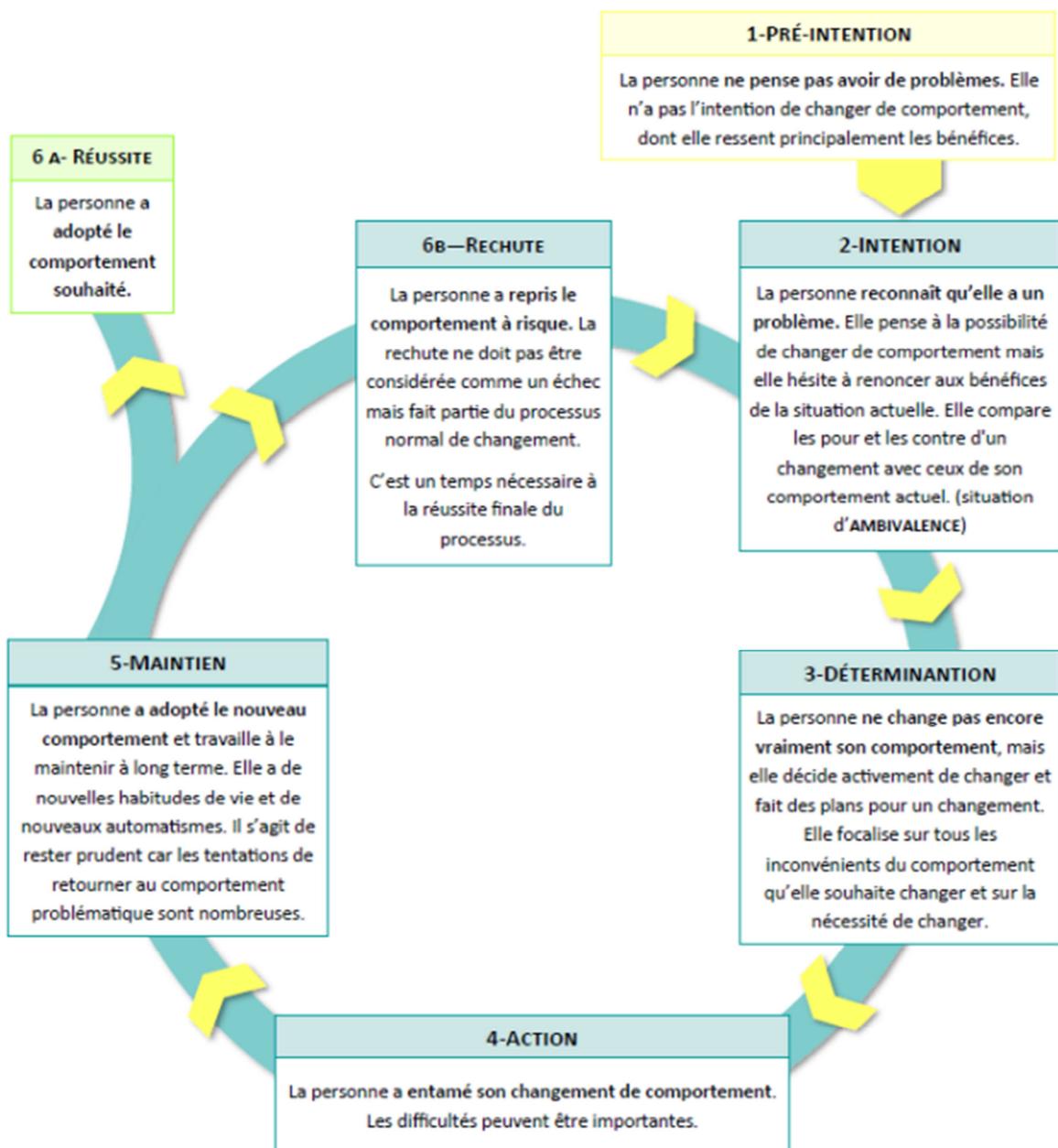
(Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec)

ANNEXE VIII

Le modèle de Prochaska Di Clemente

LES ETAPES DU CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

Le changement de comportement est un **processus progressif**, plus ou moins rapide. Il est influencé, positivement ou négativement, par de nombreux facteurs **externes**, relevant de l'environnement dans lequel vit l'individu (la culture, le milieu social, le milieu familial, etc.) et par des facteurs **internes**, liés aux caractéristiques personnelles (les connaissances, la perception, les croyances, etc.). Les personnes se trouvent à tout moment, pour tout comportement, à une des **étapes suivantes** du processus de changement de comportement :



(Source : Direction de la Santé de la Polynésie Française)

ANNEXE IX

Les acteurs et leurs rôles dans la mise en place de la démarche de prévention

| ACTEURS | RÔLE |
|---|---|
| LA DIRECTION | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Alloue les moyens nécessaires à la démarche (humains, temps, budget). ⊖ Met en lien la démarche de prévention avec la stratégie de l'entreprise et ses projets. ⊖ Communique sur la démarche en interne. ⊖ Est en capacité de décider. |
| LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES ET LE SERVICE HYGIÈNE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Apportent une expertise technique sur la réglementation ou le fonctionnement de l'entreprise. ⊖ Produisent et suivent des indicateurs (emploi, santé, qualité...). |
| LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL, LES MEMBRES DU CHSCT OU DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Apportent le point de vue des salariés sur leur vécu au travail, font remonter les difficultés. ⊖ Participent au diagnostic des risques psychosociaux et au choix des solutions. ⊖ Relaient l'information auprès des salariés. |
| L'ENCADREMENT, LES MANAGERS | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Apportent le point de vue de l'encadrement, ses contraintes et enjeux. ⊖ Participent au diagnostic des risques psychosociaux et au choix des solutions. ⊖ Relaient l'information auprès de leurs équipes. |
| LES SALARIÉS | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Apportent leur point de vue et leur ressenti sur leur travail, ses contraintes, ses ressources. ⊖ Alimentent ainsi le diagnostic et la recherche de solutions. |
| LE MÉDECIN DU TRAVAIL/ SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Fournit des indications sur l'état de santé global des salariés, alerte l'entreprise. ⊖ Guide l'entreprise dans son analyse de l'organisation du travail et le choix des solutions. |

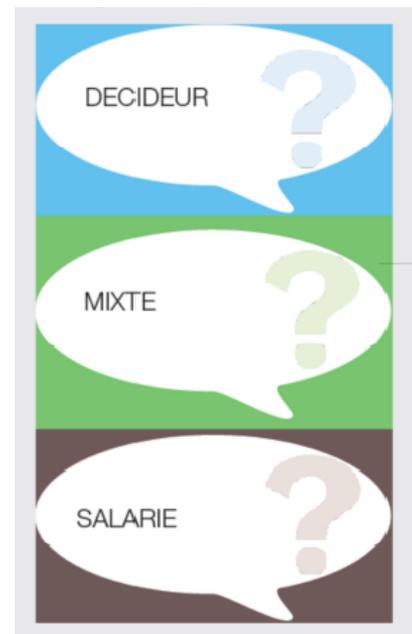
(source : Harmonie Mutuelle-ARACT Normandie)

ANNEXE X

L'outil : Le jeu de carte Trouvons Mes Solutions Adaptées sur la Qualité de Vie au Travail



Les 8 thématiques



Les publics cibles



Exemples de cartes avec les codes couleurs des thématiques et des publics cibles (Source : MSA)