

FONCTION D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX EN ENTREPRISE

Recommandation adoptée par le Comité Technique National des industries du Bâtiment et des Travaux Publics (CTN B) le 11 octobre 2011

SOMMAIRE

1.	Préambule	1
2.	Champ d'application.....	2
3.	Objet de la recommandation	2
4.	Mesures de prévention	2
4.1.	Accueillant.....	2
4.2.	Formation en santé et sécurité au travail de l'accueillant.....	4
ANNEXE - Fonction d'accueillant en santé sécurité au travail en entreprise.....		5

1. Préambule

La période d'intégration dans l'entreprise apparaît comme un moment stratégique pour la prévention des risques professionnels. Cette intégration est dépendante du parcours et de la compétence du « nouveau », mais aussi pour une part importante de l'entreprise. La manière dont elle aura accompagné, informé, écouté ce nouveau collègue de travail et organisé son intégration, sera en effet déterminante.

En conséquence il convient d'organiser au mieux la composante santé et sécurité au travail (S&ST) de la fonction d'accueil pour mieux prendre en charge cette intégration. Sans cette composante santé et sécurité au travail, il n'y a pas d'accueil véritablement abouti.

Enjeux de l'accueil

L'accueil des nouveaux en entreprise est devenu aujourd'hui un enjeu majeur du fait de l'augmentation de la mobilité professionnelle et du développement des filières d'apprentissage. Ceci génère des flux très importants.

Ainsi, dans le secteur de la construction, pour 1,7 millions de salariés, 156 000 personnes doivent être accueillies selon les modalités de cette recommandation, auxquelles s'ajoutent 294 000 stagiaires et apprentis.

Source : publication en octobre 2007 des données « Formation, qualification, emploi, dans la construction – Principaux chiffres 2005 » de la direction des affaires économiques et internationales du Ministère chargé de l'écologie du développement et de l'aménagement durables.

C'est un challenge majeur dans la stratégie ressources humaines des entreprises. Il s'agit, selon les publics concernés, de rendre opérationnel le « nouveau », de le former, de le protéger, de le fidéliser. L'un des enjeux est aussi de valoriser auprès des jeunes un métier ou une profession.

Pour favoriser une mise en œuvre efficace des mesures législatives et réglementaires en vigueur et promouvoir l'accueil et l'accompagnement des nouveaux dans l'entreprise, les chefs d'entreprise des industries du bâtiment et des travaux publics dont tout ou partie du personnel relève du régime général de la sécurité sociale sont invités à appliquer les dispositions de cette

recommandation.

2. Champ d'application

Le présent texte est applicable à tous les chefs d'entreprise des industries du Bâtiment et des Travaux Publics dont le personnel relève en totalité ou en partie du régime général de la Sécurité Sociale et qui accueillent des nouveaux (embauches, apprentissage, stages ou travail temporaire) et leur apportent les compétences nécessaires à leur intégration dans l'entreprise, notamment en santé et sécurité au travail.

Cette recommandation ne couvre pas la spécificité de l'accueil des intérimaires.

Les principes déclinés dans ce texte sont cependant très utiles pour la préparation de leur accueil.

3. Objet de la recommandation

Cette recommandation traite de l'organisation de l'accueil en entreprise, sur le plan Santé Sécurité au Travail. Elle vise à promouvoir la fonction d' « accueillant ». On entend sous le terme générique d'« accueillants » les maîtres de stage, les maîtres d'apprentissage, les tuteurs, ou toutes les personnes ayant un rôle défini en matière d'accueil des « nouveaux ».

Cette recommandation a pour objet de présenter une démarche en matière d'accueil des nouveaux, à savoir :

- mettre en place une fonction d'accueillant dans l'entreprise,
- former l'accueillant pour lui donner les compétences indispensables en santé et sécurité au travail.

Cette recommandation ne concerne pas et ne se substitue en aucun cas à la réglementation, notamment les articles L-4141-2, R-4141-1, R-4141-2 et R-4141-3 du Code du travail, édictant les modalités de l'accueil et de la formation du salarié au poste de travail (chantier).

4. Mesures de prévention

4.1. Accueillant

La désignation

L'employeur confie la mission d'accueillir les nouveaux arrivants à une personne maîtrisant l'activité et l'organisation de l'entreprise. Il s'assure que cette personne, appelée « accueillant » dans ce texte, a la disponibilité et les compétences, y compris pédagogiques, nécessaires pour assurer sa mission.

L'entreprise accueille des publics très diversifiés.

- Certains comme les stagiaires ou apprentis viennent d'abord pour apprendre un métier ou découvrir un milieu professionnel. Leur accompagnement est encadré par des dispositions réglementaires ou contractuelles et cette mission est confiée à un tuteur dûment formé et préparé pour cette mission.
Le tuteur, ou le maître d'apprentissage, est un accueillant par excellence.
- Pour les nouveaux embauchés, les modalités d'accueil sont souvent moins bien définies et organisées sur le volet santé et sécurité au travail. Pour autant, on voit mal comment les entreprises, en particulier les petites et les moyennes, pourraient différencier les deux fonctions d'accueil, l'une visant les apprentis et stagiaires, l'autre les nouveaux

embauchés.

Tout naturellement, le tuteur et le maître d'apprentissage, déjà en charge des apprentis et des stagiaires, ont vocation à exercer la mission d'accueillant. Il convient donc de leur confier la fonction d'accueillant élargie aux nouveaux embauchés pour la composante santé - sécurité au travail.

Dans les entreprises qui n'ont pas de tuteur, il convient de choisir et former un (ou plusieurs) accueillant(s) chargé(s) de cette mission.

La mission

L'accueillant a pour mission de rendre opérationnel le « nouveau », de le former, de le protéger et de le fidéliser.

En termes de santé et sécurité au travail, la prévention des risques professionnels commence par une évaluation des connaissances et des savoir-faire du nouveau.
L'accueillant s'entretient avec le nouveau de son parcours professionnel.

Pour cela, l'accueillant (ou tuteur) doit apprécier ses connaissances et savoir-faire face à ces différentes situations et repérer les domaines où des insuffisances existent et où des acquisitions de connaissances complémentaires sont nécessaires.

Pour exercer son rôle l'accueillant (ou tuteur) doit avoir les compétences et disposer du temps nécessaire et des outils adaptés.

A l'issue de l'accueil, le nouveau doit être capable d'identifier et maîtriser les différentes situations de risque qu'il va rencontrer en exerçant les tâches qui vont lui être confiées.

Cas de l'accueillant – tuteur d'entreprise

Celui-ci a aussi pour mission d'accompagner les apprenants.

L'objectif premier de cet accompagnement est centré sur la réussite aux examens d'obtention du diplôme.

L'aspect santé et sécurité au travail est évoqué dans les référentiels de formation des diplômes, en particulier pour ce qui concerne la période de formation en milieu professionnel (PFMP).

L'accord conclu en 2003 entre la Sécurité Sociale et l'Education Nationale précise les points suivants:

- *le rôle de l'entreprise en tant que support de formation pour la prévention des risques professionnels sera renforcé dans les dispositifs pédagogiques tels que : les thèmes industriels dans les lycées technologiques, les projets pluridisciplinaires à caractère professionnel (PPCP) dans les lycées professionnels et les démarches "Synergie Ecole Entreprise Prévention" présentes dans les académies.*
- *les périodes de formation en entreprise seront les temps privilégiés pour valider les compétences acquises en prévention. ».*

Un des volets de la mission du tuteur est d'apprendre au jeune à identifier et maîtriser les situations de risques liées aux activités qu'il sera amené à exercer dans le cadre de son métier et c'est précisément l'objet de la démarche « Synergie Ecole Entreprise Prévention ».

Il est recommandé aux tuteurs de s'appuyer sur ces outils, de prévoir l'organisation de ce travail, d'aider et de guider l'apprenant dans l'exécution de cette démarche.

Les compétences

Comme mis en avant dans l'accord national de branche du 13 juillet 2004 relatif à la mise en

œuvre de la formation professionnelle tout au long de la vie dans les entreprises du bâtiment et des travaux publics, les questions de **santé et de sécurité au travail** font partie intégrante des compétences au travail.

Il est recommandé à cet effet de prendre en compte cette dimension dans les référentiels de compétences des accueillants, et notamment que :

- les entreprises du BTP qui organisent des formations d'accueillants, et notamment les tuteurs, y intègrent la dimension S&ST.
- la dimension S&ST soit prise systématiquement en compte dans les formations de tuteurs organisées dans le cadre de l'accord de branche du 13 juillet 2004.

4.2. Formation en santé et sécurité au travail de l'accueillant

La formation des accueillants n'étant pas définie ni encadrée, en santé et sécurité au travail, il est nécessaire de l'organiser dans le secteur de la construction. Le présent texte donne en annexe une liste des contenus minimaux d'un module de formation dans le domaine de la santé et sécurité au travail.

La mise en place effective d'une formation des accueillants et des tuteurs dans le domaine « Santé Sécurité au Travail » est une nécessité, afin qu'ils puissent prendre en charge dans des conditions satisfaisantes l'accueil « Santé Sécurité au Travail » des nouveaux embauchés et qu'il puissent également accompagner les nouveaux (y compris stagiaires et apprentis) pour l'acquisition de compétences « Santé Sécurité au Travail » lors de leur période d'intégration (ou de formation) en entreprise.

À l'issue de cette formation basée sur le référentiel annexé, un certificat de « capacité d'accueil des nouveaux » en santé sécurité au travail est délivré aux accueillants par l'organisme de formation.

Si les compétences ont été acquises par une formation en interne à l'entreprise, c'est le chef d'entreprise qui délivre une attestation de compétences à l'accueillant.
Le chef d'entreprise s'assure de l'actualisation des compétences des accueillants.

ANNEXE - Fonction d'accueillant en santé sécurité au travail en entreprise

PROGRAMME MINIMAL DE FORMATION DES ACCUEILLANTS

Ce programme constitue une base de formation pour les questions spécifiques Santé Sécurité au Travail.

Il doit être adapté aux différentes activités du BTP.

Pour les tuteurs, il complète les programmes de formations existants, qui traitent d'autres aspects de l'accueil tels que la présentation de l'entreprise, de son histoire, de ses attentes. Il complète aussi l'approche pédagogique et la communication entre le tuteur et l'apprenant.

Généralités

- Les principes généraux de prévention (code du travail)
- Les acteurs internes et externes

Partie 1 : Les risques professionnels dans le BTP

- **L'organisation générale de la prévention**
 - Enjeux de la Santé Sécurité au Travail (humains, financiers, juridiques)
 - Quelques chiffres sur la sinistralité dans ce secteur d'activité (zoom sur la profession)
 - Evaluation des risques, Document Unique et plan d'actions
 - Les dispositions réglementaires spécifiques au BTP
- **La prévention des risques dans le BTP**
 - Travaux sur chantier, en insistant notamment sur les points suivants :
 - Co-activité et superposition des tâches
 - Matériel, levage, manutention
 - Nuisances physiques et chimiques
 - Risques électriques
 - Travaux en hauteur
 - Circulation et accès
 - Hygiène et premiers secours
 - Travaux en ateliers et installations fixes
 - Risques routiers

Partie 2 : Présentation des outils

- L'outil de formation des apprenants en Santé Sécurité au Travail : « Synergie Ecole Entreprise Prévention »
- L'outil d'évaluation des savoir-faire de prudence du nouveau : DESPA (*Diagnostic et évaluation des savoirs de prévention pour les accueillants*)
- L'outil DIANA (démarche d'intégration et d'accueil des nouveaux arrivants) de l'OPPBTB.

Documents de référence :

- ↘ Brochure INRS ED 790 Aide Mémoire BTP (lien URL)
- ↘ Synergie BTP Gros-Œuvre (lien URL)
- ↘ DESPA (disponible en Carsat)
- ↘ DIANA (disponible à l'OPPBTB)