

Etat des pratiques en matière de maîtrise de la conformité légale en SST au travers d'une enquête quantitative

Le présent chapitre a pour objet de proposer une mise en lumière des pratiques d'entreprises en matière de maîtrise de la conformité légale dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail (SST). Cette présentation doit permettre de confronter le contexte introduit dans le chapitre précédent aux dispositifs réellement mis en œuvre par les entreprises françaises. Les résultats mis en avant sont issus d'une enquête quantitative menée en collaboration avec la société PREVENTEO, l'AFNOR et le Centre de recherche sur les Risques et les Crises (CRC) de Mines Paristech entre 2010 et 2011.

Le travail d'enquête mené dans ce chapitre s'appuie sur des démarches de fond déployées depuis plusieurs années par le CRC sur la réalité du travail de préventeur SST dans le monde de l'entreprise. La première section de ce chapitre (2.1) vise à présenter en détail le contexte dans lequel l'étude quantitative a été menée. Il est également utile de noter que cette section propose de faire la lumière sur les objectifs de l'étude en s'interrogeant sur un certain nombre de problématiques liées aux notions de suivi et de maîtrise de la conformité légale dans le domaine de la SST.

La deuxième section du chapitre est pour sa part consacrée à la présentation de la méthodologie déployée dans le cadre de ce travail d'enquête (2.2). Les premiers développements s'attardent à mettre en exergue les problématiques à traiter alors que le suivant propose de décrire les différentes étapes suivies lors de la phase de rédaction. La dernière partie de cette section s'intéresse au contenu final du questionnaire d'enquête ainsi qu'à la description du mode d'administration de ce dernier.

La dernière section s'attache enfin à la mise en lumière des apports de l'étude quantitative dans le cadre de ce travail de recherche (2.3). Ces derniers permettront d'identifier d'éventuels

besoins émergents dans les entreprises en matière de maîtrise de la conformité légale dans le domaine de la SST¹⁰². Le commentaire des résultats obtenus aura pour intérêt essentiel de comprendre les objectifs visés par les employeurs et ainsi favoriser la proposition d'un modèle de système de maîtrise des conformités (SMC) adapté aux besoins exprimés.

2.1 Contexte et objectifs de l'enquête quantitative

La présente section a pour but de présenter de façon détaillée le contexte dans lequel a été lancée l'étude quantitative relative à l'état des pratiques d'entreprise en matière de maîtrise de la conformité légale dans le domaine de la SST ainsi que ses objectifs. Il convient avant tout de souligner que les résultats produits par l'enquête sont essentiels à ce travail de recherche. En effet, ils permettront de confronter le contexte présenté dans le premier chapitre aux pratiques réellement mises en œuvre au sein des entreprises françaises.

La première sous section (2.1.1) montre que l'étude menée s'inscrit dans le cadre d'un travail de fond démarré dès 2008 au sein du Centre de recherche sur les Risques et les Crises (CRC) de Mines Paristech. Ce dernier a abouti à l'élaboration d'une première enquête quantitative (ci-après dénommée enquête "préventeurs") dont les résultats ont été publiés en novembre 2010¹⁰³. Celle-ci visait essentiellement à caractériser l'existence d'une population d'acteurs majeurs liés au déploiement des politiques de prévention en entreprise, les préventeurs, et de la présenter. Les objectifs détaillés, la méthodologie d'investigation ainsi que certains des apports de ce travail sont ensuite présentés. Ils permettent de mieux comprendre dans quelles conditions une seconde enquête (ci-après dénommée enquête "Conformité et certification") a été lancée dans la foulée de la première ainsi que son lien avec le présent travail de recherche.

La deuxième et dernière sous section (2.1.2) propose pour sa part d'explicitier les trois grands objectifs visés par l'enquête. En effet, on verra qu'au delà de l'objectif global d'étude des pratiques des entreprises en matière de maîtrise de la conformité légale dans le domaine de la SST, certains points sont étudiés de façon plus détaillée. Parmi eux, on insistera notamment sur les liens entre la conformité à la législation et la maîtrise des risques professionnels et des

¹⁰² *A preliminary validation of a new measure of occupational health and safety.* Cadieux, J. Roy, M. Desmarais, L. 2006. *Safety Science*, Vol 37. p 413-419.

¹⁰³ *Préventeurs et politique de prévention en santé sécurité au travail*, AFNOR Groupe. Miotti, H. Guarnieri, F. Martin, C. Besnard, D. Rallo, JM. Novembre 2010. op cit.

plans d'actions ou encore les apports et limites du processus d'audit de certification à cette maîtrise de la conformité en SST. Le dernier sous objectif consiste à identifier d'éventuels (et probables) besoins émergents dans le domaine afin d'être en capacité de proposer un modèle de maîtrise des conformités légales SST ainsi qu'une ingénierie adaptés dans les chapitres suivants.

2.1.1 Contexte du lancement de l'enquête quantitative sur l'état des pratiques d'entreprise en matière de maîtrise des conformités légales dans le domaine de la SST

Depuis plusieurs années, l'étude des pratiques d'entreprise en matière de prévention des risques professionnels constitue un axe de travail capital au sein du CRC de Mines Paristech. Cet intérêt se traduit dans les faits par le déploiement d'un certain nombre de travaux de recherche sur le sujet ainsi que par l'établissement d'un contrat de partenariat, dès 2003, avec la société PREVENTEO. Celle-ci propose des solutions progiciels innovantes ainsi que des prestations d'accompagnement visant à permettre aux entreprises clientes de maîtriser la conformité légale et les risques, tant dans le domaine de la SST que dans celui de l'environnement. Le partenariat mis en œuvre inclut le soutien financier de travaux de recherche doctorale par PREVENTEO. La concrétisation des relations privilégiées entre le CRC et l'AFNOR passe également par des travaux de recherche soutenus par cette dernière (exemple : travail de thèse mené par Sophie Cluzel sur le thème de la maîtrise globale des risques par les TPE¹⁰⁴). C'est donc très logiquement qu'a été lancée, début 2008, une enquête quantitative (l'enquête "préventeurs"¹⁰⁵) issue de la collaboration entre les trois partenaires susmentionnés.

Cette enquête, dont les résultats ont été publiés en novembre 2010, avait pour objectif essentiel de caractériser et de présenter de façon détaillée une population d'acteurs clés de la prévention des risques professionnels en entreprise, les préventeurs. Les auteurs de l'enquête estimaient en effet que le rôle de ces derniers était relativement peu connu, cela en raison d'une hétérogénéité des profils et des pratiques mises en place.

¹⁰⁴ TPE : Très Petites Entreprises. Cette appellation vise les entreprises françaises de moins de 20 salariés.

¹⁰⁵ *Enquête Préventeurs et politique de prévention : Les dessous de l'enquête*. Guarnieri, F. Rallo, JM. Janvier-février 2011, n°8. Revue Risque Sécurité Environnement (RSE). p 18.

C'est à ce titre que les auteurs ont cherché à atteindre trois objectifs clés¹⁰⁶. Le premier d'entre eux consistait à caractériser clairement la profession de préventeur, en lien avec des travaux débutés en 2004 entre l'Institut National de la Recherche Scientifique (INRS) et l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Bordeaux. Le deuxième objectif était de dresser un état des pratiques associées aux politiques de prévention mises en œuvre par les entreprises. L'enquête s'intéressait notamment à la notion de rapport au temps ou encore à l'adéquation entre les ressources (humaines et financières) fournies et les objectifs visés par les politiques établies. Enfin, l'enquête "préventeurs" se proposait d'étudier l'existence de besoins nouveaux des préventeurs, que ce soit en matière de formation, de recours à des tiers experts ou encore de création d'outils informatiques d'assistance (exemple : bases de données électroniques). On le verra par la suite, les objectifs visés par la seconde enquête et détaillés dans la sous section suivante (2.1.2) s'inscrivent dans la continuité de ceux de cette première étude quantitative.

Afin de répondre aux objectifs attendus, les auteurs de celle-ci ont rédigé un questionnaire. Ce dernier a ensuite été déployé auprès de plus de 800 préventeurs au moyen d'interviews téléphoniques d'environ trente minutes chacune¹⁰⁷. Les résultats ainsi obtenus ont ensuite fait l'objet d'un traitement statistique poussé. Ce dernier s'appuie sur des approches tant "multidimensionnelles (ACM : Analyse des Correspondances Multiples) qu'explicatives (régressions linéaire et non linéaire)"¹⁰⁸. Ici encore, on verra que l'approche retenue pour la seconde enquête se réfère en grande partie aux acquis méthodologiques déjà mis en œuvre par la première. Ceci s'explique en grande partie par le fait que la plupart des auteurs ont participé au déploiement des deux enquêtes. Les représentations graphiques retenues pour exprimer les résultats des ACM ou encore des ACP (Analyses en Composantes principales) se réfèrent pour l'essentiel aux travaux de Lebart, Morineau et Piron¹⁰⁹.

Les apports de cette première investigation sont importants, notamment en ce qui concerne la caractérisation d'une typologie de préventeurs et du rôle de ceux-ci dans la mise en œuvre effective des politiques de prévention des risques professionnels. La typologie établie a ainsi pu être exploitée au sein du chapitre I de ce travail de recherche. Le second apport est lui aussi

¹⁰⁶ Les objectifs de l'enquête sont présentés en page 6 des résultats de celle-ci (Référence : *Préventeurs et politique de prévention en santé sécurité au travail*, AFNOR Groupe. Miotti, H. Guarnieri, F. Martin, C. Besnard, D. Rallo, JM. Novembre 2010. op cit.)

¹⁰⁷ Le déploiement téléphonique du questionnaire a été mené entre octobre et décembre 2008.

¹⁰⁸ *Préventeurs et politique de prévention en santé sécurité au travail*, AFNOR Groupe. Miotti, H. Guarnieri, F. Martin, C. Besnard, D. Rallo, JM. Novembre 2010. op cit. Page 7.

¹⁰⁹ *Statistique Exploratoire Multidimensionnelle*, 4^{ème} édition, Dunod, Paris. Lebart L., Morineau A. and Piron M. 2006.

crucial car il place très clairement les préventeurs comme des acteurs clés du système de management de la SST (SMS) et, par extension, du système de maîtrise des conformités (SMC) légales dans ce domaine. Conscient de l'importance de poursuivre les investigations sur le sujet de la maîtrise des risques professionnels en entreprise, le CRC a pris l'initiative, en concertation avec ses partenaires, de lancer un second travail d'enquête (l'enquête "conformité réglementaire et certification") dès la fin de l'année 2009. Le sujet principal de l'étude étant la caractérisation des liens entre la maîtrise des conformités légales SST et le processus d'audit de certification, l'auteur de ce manuscrit a été sollicité pour procéder à la conception du questionnaire d'investigation ainsi qu'au traitement des données récoltées. En effet, les résultats obtenus permettent de confronter le contexte présenté dans le chapitre précédent aux pratiques effectives des entreprises françaises. Le lien avec ce travail de recherche est donc évident dans la mesure où les problématiques essentiellement étudiées touchent à la veille réglementaire, au travail d'évaluation de la conformité et des risques professionnels mais également aux apports et limites des processus de certification à la maîtrise des conformités légales.

La sous section suivante (2.1.2) fait clairement apparaître les objectifs visés par l'enquête "conformité réglementaire et certification". On note d'ailleurs sur ce point que les buts détaillés dans les développements suivants sont ceux les plus directement liés au présent travail de recherche, en écartant volontairement les finalités marketing liées à une telle enquête quantitative, motivations principales de l'AFNOR et de la société PREVENTEO.

2.1.2 Objectifs de l'enquête quantitative "Conformité réglementaire et certification"

La première enquête quantitative a permis de caractériser et présenter une catégorie d'acteurs clés du système de management de la SST (SMS), les préventeurs. Or, ces derniers jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre des politiques de prévention des risques professionnels. Parmi les axes constituant celles-ci, on retrouve la nécessité pour les employeurs de se conformer à la législation qui leur est applicable en matière de SST. C'est en partant de ce constat et de l'importance d'améliorer la connaissance des pratiques d'entreprise qu'a été lancée une seconde étude quantitative. Les trois objectifs majeurs associés à celle-ci sont présentés et détaillés dans les paragraphes suivants.

L'objectif initial de l'enquête "conformité réglementaire et certification" est d'identifier les pratiques des préventeurs et autres acteurs de la prévention des risques professionnels en entreprise en matière de suivi et de maîtrise de la conformité légale. L'atteinte de cet objectif implique donc de mieux comprendre quels sont, notamment, les enjeux et difficultés rencontrées dans le cadre du travail de veille réglementaire ou encore d'évaluation de la conformité à proprement parler. A ce titre, l'enquête "conformité réglementaire et certification" s'intéresse également aux liens susceptibles d'exister, en pratique, entre le travail de maîtrise de la conformité et celui d'évaluation des risques professionnels ou encore la gestion et le suivi global des plans d'actions de prévention.

Le respect de la législation SST applicable constitue une exigence essentielle des référentiels normatifs susceptibles de faire l'objet d'une certification de l'entreprise par un organisme extérieur¹¹⁰. Il est donc judicieux de se demander quels sont les apports réels d'un audit de certification à la maîtrise de la conformité par une entreprise certifiée (ou dans une démarche de certification). L'identification de l'intérêt et des limites du dispositif de certification à la notion de maîtrise constitue le second objectif visé par l'enquête quantitative. Afin de satisfaire celui-ci, on s'intéresse notamment au temps consacré à l'étude de la conformité lors de l'audit ou encore à la manière dont sont utilisés ou non les résultats de l'entreprise en matière de conformité légale (exemples : résultats des évaluations de conformité, suivi effectif des plans d'actions de mise en conformité,...).

Enfin, et au même titre que la première enquête consacrée aux préventeurs, la seconde a pour troisième objectif de procéder à l'identification d'éventuels besoins émergents dans les entreprises. L'étude se focalise particulièrement à cet égard sur les demandes liées au travail de veille réglementaire, à celui d'évaluation de la conformité mais également sur les difficultés associées à la gestion ainsi qu'au suivi des plans d'actions de mise en conformité. Les résultats recueillis doivent permettre de proposer un modèle de système de maîtrise de la conformité (SMC) ainsi qu'une ingénierie pertinents et adaptés aux besoins exprimés.

Le tableau 3 synthétise les objectifs de l'enquête quantitative "conformité réglementaire et certification".

¹¹⁰ *Table ronde : Faut-il des normes pour gérer la santé-sécurité ? Quels apports, quelles limites ?* Jandrot, P. Gary, Y. Reverdy, T. Baichoo, P. Genel, D. 2005. Communication IAP. Facteurs organisationnels en Santé et Sécurité au Travail.

Objectif n°1 : Identifier les pratiques d'entreprise en matière de suivi et de maîtrise de la conformité légale SST	Enjeux de la maîtrise des conformités et difficultés rencontrées
	Liens entre conformité, maîtrise des risques professionnels et gestion/suivi des plans d'actions
Objectif n°2 : Appréhender les apports et limites du processus de certification à la maîtrise de la conformité légale en matière SST	Temps consacré à l'étude de la conformité lors d'un audit de certification
	Effectivité de la prise en compte des résultats obtenus par l'entreprise en matière de conformité
Objectif n°3 : Mettre en exergue l'existence de besoins émergents des entreprises	Besoins liés à la veille réglementaire
	Besoins liés à l'évaluation de la conformité
	Besoins liés à la gestion et au suivi des plans d'actions
	Types de besoins exprimés (formation, outils progiciels,...)

Tableau 3. Rappel des objectifs de l'enquête quantitative relative à la maîtrise de la conformité légale en matière de SST

La section suivante (2.2) a pour but, au regard des objectifs présentés ci-dessus, de présenter en détail le travail de rédaction de l'étude, la méthodologie suivie dans ce cadre ainsi que le mode d'administration du questionnaire.

2.2 Méthodologie suivie lors de la rédaction et du déploiement de l'enquête

La présente section a pour objet de présenter en détail la méthodologie suivie pour rédiger l'enquête et l'administrer auprès des acteurs d'entreprise concernés. Il convient tout d'abord de noter que la méthode se déploie essentiellement au travers de quatre phases distinctes, la planification, la rédaction, l'administration du questionnaire d'enquête et enfin le traitement des données conduisant à la publication des résultats obtenus.

La première sous section est consacrée à l'étape de planification (2.2.1). Celle-ci se compose en pratique d'une réflexion sur les hypothèses à vérifier aboutissant à une sélection de thématiques à traiter. Ce travail est crucial dans la mesure où il conditionne en grande partie les lignes directrices qui seront suivies lors de la rédaction. On présentera donc ici les sujets traités au regard des objectifs de l'enquête présentés dans la section précédente.

La deuxième sous section de ce développement présente quant à elle la méthodologie utilisée lors de la phase de rédaction de l'enquête quantitative (2.2.2). Celle-ci se décompose en quatre processus inter reliés faisant intervenir un certain nombre d'intervenants. Ce travail implique en effet la rédaction d'un premier "prototype" qui est ensuite relu, corrigé et enrichi, d'abord en interne (CRC), puis par des tiers extérieurs (exemple : un inspecteur du travail). Enfin, un "calibrage" de l'enquête réalisé par l'AFNOR permet d'aboutir au questionnaire final.

La dernière sous section propose de mettre en lumière le mode d'administration retenu (2.2.3). L'enquête a été déployée par téléphone durant le premier semestre de l'année 2011. On s'intéressera ici en détail aux trois étapes ayant concouru à ce déploiement. Le questionnaire a en effet été testé au préalable auprès d'un panel d'interviewés avant d'être validé et finalement administré par téléphone auprès de l'échantillon retenu (plus de 800 préventeurs).

La figure 7 présente les différentes phases de la méthodologie suivie dans le cadre de ce travail d'enquête. La quatrième phase est volontairement laissée de côté dans cette section. Ceci s'explique par le fait que la section 2.3 du présent chapitre lui est entièrement dédiée.

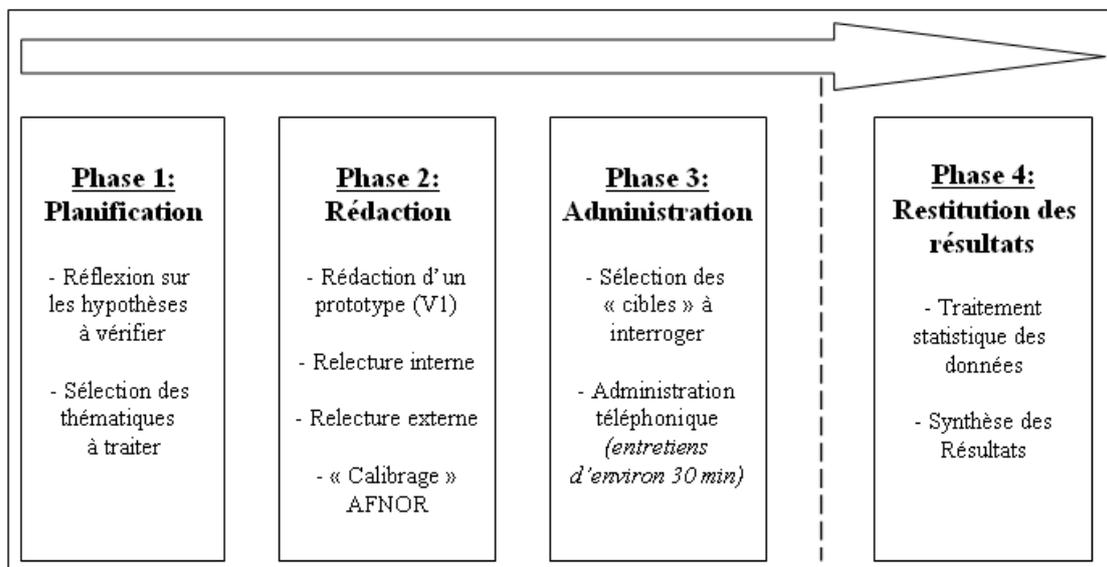


Figure 7. Méthodologie suivie pour réaliser l'enquête quantitative

2.2.1 Planification

On s'attache ici à décrire la planification de l'étude quantitative. Cette étape est fondamentale dans le sens où elle conditionne très fortement le processus de rédaction de l'enquête. Il est donc nécessaire de prendre le temps de bien réfléchir lors de l'identification des hypothèses à vérifier ainsi qu'au moment de déterminer la meilleure manière d'organiser les questions thématiques permettant cette vérification.

Concernant les hypothèses à vérifier, il est utile de souligner que ces dernières s'articulent autour de deux axes majeurs. Le premier axe a pour vocation de montrer que les entreprises font face à des difficultés lors du déploiement d'un système de maîtrise de conformité à la législation applicable en matière de SST. L'hypothèse formulée consiste ainsi à affirmer que les freins rencontrés tiennent autant à des lacunes d'ordre méthodologique qu'à l'insuffisance des ressources humaines, techniques et temporelles associées à la maîtrise des conformités. Le second axe concerne quant à lui l'étude des relations positives et négatives susceptibles d'exister entre le processus de certification (audit) et la maîtrise de la conformité légale. On tente ici de montrer que, même si le respect de la législation constitue une exigence incontournable des référentiels normatifs "certifiables"¹¹¹, cet aspect ne constitue pas une priorité lors de la phase d'audit de certification. Une fois ces deux hypothèses posées, il convient de s'interroger sur la meilleure façon de les vérifier. Ceci passe par la sélection d'un certain nombre de thématiques et questions pertinentes.

La formulation des hypothèses permet de scinder le questionnaire d'enquête en trois parties distinctes. La première est consacrée à l'étude du travail de veille réglementaire, la suivante à l'évaluation de la conformité et la dernière aux apports et limites du processus de certification aux deux autres tâches (veille et évaluation de conformité). Les deux premières parties traitent de façon détaillée de l'état des pratiques d'entreprise alors que la troisième s'attache à caractériser les liens existant entre le processus de certification et la maîtrise des conformités légales associées à la SST.

Pour ce qui touche à l'état des pratiques, les thématiques abordées sont diverses. Il est néanmoins possible de les synthétiser clairement. La première question à se poser consiste d'abord à savoir si l'entreprise réalise ou non une veille réglementaire ainsi qu'une évaluation

¹¹¹ Exemple : OHSAS 18001, MASE (*Manuel d'amélioration sécurité des entreprises*. MASE. 2004. Guide d'audit et de certification MASE).

de son niveau de conformité. Cette information préliminaire pourrait en effet permettre de démontrer que la simple mise en œuvre d'un système de maîtrise de la conformité (SMC) constitue une difficulté "insurmontable" actuellement pour certaines entreprises. Le questionnaire s'intéresse ensuite aux objectifs visés par les employeurs lorsqu'ils déploient de tels systèmes de maîtrise. Il paraît en outre judicieux de se demander quels sont les acteurs de l'entreprise chargés de jouer le rôle de "veilleurs" ou encore celui "d'évaluateurs de la conformité". Les réponses apportées à ces interrogations permettront de déterminer si les entreprises disposent des compétences nécessaires à la réalisation de ces tâches en interne ou si elles sont contraintes de faire appel à des tiers experts pour mener à bien les missions de veille et d'évaluation de la conformité. L'enquête a également pour objet d'étude les ressources à dispositions. On s'intéresse ici pour l'essentiel aux ressources humaines et techniques (ingénieries). Les thématiques et questions suivantes doivent permettre de savoir selon quelle périodicité est réalisée la veille réglementaire ou encore quelle est l'étendue du périmètre pris en compte par celle-ci (exemples : droit national, communautaire, jurisprudence, référentiels normatifs,...). Concernant plus spécifiquement l'évaluation de conformité à proprement parler, l'enquête quantitative "Conformité réglementaire et certification" vise à déterminer quels types de référentiels sont utilisés, si un lien est établi avec les résultats de l'évaluation des risques professionnels (synthétisés dans le Document Unique) ou encore si les résultats de l'évaluation aboutissent systématiquement à l'établissement d'un plan d'actions. Ici encore, lorsqu'un plan d'actions de mise en conformité existe, l'étude doit permettre de savoir qui est chargé de son suivi ou encore selon quelle périodicité.

Les thèmes déployés pour répondre à la seconde hypothèse sont moins nombreux mais tout aussi déterminants. En effet, l'enquête a pour vocation de mettre en exergue les relations (positives et négatives) existants entre la maîtrise de la conformité légale et le processus de certification. Une première question doit donc permettre de cibler les entreprises certifiées ou ayant initié une démarche de certification dans le domaine de la SST. Cette information peut montrer s'il existe ou non une relation entre la mise en œuvre d'un SMC et le déploiement d'une démarche de certification. De façon plus directe et précise, l'étude s'interroge sur le temps consacré à l'évaluation de la conformité légale lors de la réalisation d'un audit de certification. L'objectif ici est de définir si la notion de conformité légale, pierre angulaire des référentiels normatifs, constitue bien, en pratique, un axe majeur du dispositif aboutissant à la certification d'une entreprise. Afin de peaufiner la réponse à cette interrogation, le questionnaire s'enrichit de plusieurs questions d'opinion (du type "Tout à fait d'accord", "Pas

du tout d'accord",...) visant à savoir si un excellent niveau de conformité est essentiel à l'obtention d'une certification. Pour déterminer plus en profondeur la place consacrée à la maîtrise des conformités lors de l'audit de certification, l'enquête s'interroge enfin sur l'utilisation effective du "reporting" (rapports de conformité) et des plans d'actions de mise en conformité par les vérificateurs extérieurs.

Le tableau 4 synthétise les hypothèses à vérifier ainsi que les thèmes qui leurs sont associés dans le questionnaire d'enquête.

Hypothèse n°1 : Difficultés pratiques rencontrées par les entreprises pour déployer un système de maîtrise des conformités (SMC)		Hypothèse n°2 : Détermination de la nature des relations entre conformité et certification
Veille réglementaire	Evaluation de la conformité et plans d'actions	La conformité légale constitue-t-elle un axe essentiel à l'obtention d'une certification ?
<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation effective - Objectifs - Acteurs en charge - Périodicité de renouvellement 		<ul style="list-style-type: none"> - Lien entre l'initiation d'une démarche de certification et la mise en œuvre d'un Système de Maîtrise de la Conformité (SMC)
<ul style="list-style-type: none"> - Périmètre étudié - Outils utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Référentiels d'évaluation utilisés - Lien avec l'évaluation des risques professionnels (EVRP) - Etablissement / suivi d'un plan d'actions de mise en conformité 	<ul style="list-style-type: none"> - Temps consacré à la notion de conformité légale lors d'un audit de certification - Effectivité de l'utilisation des résultats de l'entreprise en matière de conformité légale SST ("reporting" et plan d'actions)

Tableau 4. Synthèse des hypothèses à vérifier et des thématiques associées

On vient de présenter les deux hypothèses essentielles à vérifier dans le cadre du travail d'enquête quantitative. On a également vu quelles thématiques pouvaient être abordées afin de répondre aux interrogations soulevées. Cette planification va dès lors servir de base à la mise en œuvre de la phase de rédaction du questionnaire d'enquête. La sous section suivante s'attache à décrire les quatre étapes suivies lors du travail rédactionnel.

2.2.2 Rédaction

On s'intéresse à présent à la phase de rédaction de l'enquête quantitative. Cette dernière se décline au travers de quatre étapes distinctes. Ce travail commence en effet par la rédaction d'un premier prototype de questionnaire (la version 1). Celui-ci fait ensuite l'objet de validations et corrections en interne (au sein du CRC) avant d'être relu et corrigé par des tiers externes. Pour terminer, l'AFNOR est chargée de procéder à un "calibrage" de l'enquête pour faciliter à la fois la phase d'administration (téléphonique) du questionnaire et le traitement statistique des données collectées.

La première étape, consacrée à la rédaction d'un premier prototype de questionnaire, est initiée par Franck Guarnieri, directeur du Centre de recherche sur les Risques et les Crises. Ce dernier charge l'auteur de ce manuscrit de la rédaction dudit prototype¹¹². Ce travail initial est ensuite relu et enrichi par deux intervenants de la société PREVENTEO, Jean-Marc Rallo, son gérant, et Olivier Philippe, chef de projet SSE (Santé, Sécurité et Environnement) dans l'entreprise. L'écriture du prototype s'appuie en grande partie sur le travail de planification présenté dans la sous section 2.2.1. Cette version du questionnaire est donc scindée en quatre parties distinctes. La première est consacrée à la pratique de la veille réglementaire, la deuxième à l'évaluation de la conformité et des risques professionnels, la troisième aux liens entre processus de certification et maîtrise des conformités et la dernière regroupe des informations relatives à l'entreprise employant les personnes interrogées. On s'intéresse notamment ici à l'effectif de celle-ci, à son secteur d'activité, à son degré d'indépendance par rapport à un groupe ou encore à la part de son activité faisant l'objet d'une sous-traitance. Le corps initial de l'enquête (comprenant les trois premières parties) est constitué de vingt neuf questions alors que les informations relatives à l'entreprise regroupent seulement six questions. La rédaction du prototype a lieu à la fin du premier semestre de l'année 2010.

La deuxième étape commence alors. Elle est consacrée pour sa part à une relecture et une correction de ce premier prototype par des chercheurs du Centre de recherche sur les Risques et les Crises (CRC) de Mines Paristech. On parle donc ici d'une validation interne. Dans ce cadre, Valérie Godfrin et Denis Besnard, tous deux enseignants chercheurs, sont sollicités.

¹¹² La mission de l'auteur du manuscrit consiste notamment à rédiger le prototype initial ainsi qu'à valider et intégrer les améliorations proposées par les différents correcteurs (internes au CRC et externes).

Cette participation active permet d'enrichir le questionnaire d'origine sur de nombreux points. Des questions sont ajoutées et validées pour parvenir à un total de quarante et une questions pour le corps initial de l'enquête et treize pour ce qui touche aux informations relatives à l'entreprise. Il convient de noter qu'à ce moment précis, le questionnaire en est à sa quatrième version. Il a d'ailleurs à ce stade déjà bénéficié d'une première forme de "calibrage" portant à la fois sur la formulation de certaines questions (exemples : effectifs dédiés aux missions, dates de réalisation,...) et sur "l'arborescence" du questionnement (développement de questions pivot¹¹³). Cette validation interne se termine à la fin de l'été 2010.

Avant de décrire la troisième étape consacrée à la validation du questionnaire par des tiers externes, il convient de s'attarder sur le fait que plusieurs problématiques ont été évoquées lors de la validation interne et qu'elles ont, finalement, été abandonnées. Certaines questions auraient en effet pu porter sur le nombre d'accidents du travail (AT) survenus dans les entreprises interrogées. L'étude de ce critère aurait peut être pu permettre de déterminer si les sociétés certifiées en matière de SST ont ou non moins d'AT que les autres. Cette piste n'a pas été retenue dans la mesure où il eut été délicat d'obtenir des informations fiables sur ce sujet par le biais d'un questionnaire d'enquête téléphonique. Les données liées aux taux de fréquence et de gravité (TF et TG) des accidents sont disponibles par d'autres moyens et l'on sait que même les chiffres donnés officiellement sont susceptibles d'être mis en doute, notamment en raison du phénomène de la sous-déclaration des AT. Il a en outre, pendant un temps, semblé judicieux de joindre au questionnaire d'enquête un test de connaissances à destination des opérateurs interviewés. Ce dernier portait par exemple sur les points essentiels de la législation SST ou encore sur la maîtrise de la politique de prévention de l'entreprise. Cette idée a rapidement été abandonnée afin de ne pas alourdir la phase d'administration du questionnaire. D'autres questions ont également été laissées de côté pour un motif similaire. Elles concernaient par exemple la justification des dépenses liées au management de la SST, la modernité des installations ou encore la prise en compte par les préventeurs interrogés des risques juridiques liés à un engagement de leur responsabilité civile et pénale. Il est désormais temps de refermer cette parenthèse, qui méritait d'être mentionnée, pour se consacrer à l'étape suivante de la rédaction.

¹¹³ Une question dite pivot conditionne le fait de poser ou non les questions suivantes au répondant.

Le questionnaire d'enquête ayant notamment pour objet d'établir un état des pratiques d'entreprise, il semble nécessaire de le faire valider par des acteurs non directement liés au milieu de la recherche. Cette troisième étape rédactionnelle vise donc à obtenir les corrections et remarques d'acteurs externes au CRC. Le premier intervenant à être sollicité est le manager EHS (Environnement, Hygiène et Sécurité) de la direction des services groupe de l'Oréal, Raoul Textoris. Sa contribution porte essentiellement sur l'ajout de questions relatives à la notion de prise en compte et de validation des plans d'actions de mise en conformité par les directions d'entreprise à leur plus haut niveau. Cet élément d'étude doit permettre de déterminer le niveau d'implication de la direction dans la gestion du système de maîtrise des conformités (SMC) légales dans le domaine de la SST. Afin de compléter le panel des intervenants, le CRC fait ensuite appel à Laurent Pina, inspecteur du travail dans le département des Alpes Maritimes. Ce dernier propose alors d'enrichir les questionnements liés au périmètre de la veille réglementaire (exemples : prise en compte des recommandations des CARSAT¹¹⁴, de revues scientifiques, de guides professionnels,...) ou encore aux objectifs du travail de veille. Il suggère également de déterminer si l'évaluation des risques professionnels des entreprises est réalisée seulement périodiquement ou de façon continue. La législation impose en effet sur ce point des mises à jour périodiques mais également liées à l'évolution des activités ou encore à la survenance d'AT ou d'incidents. Cette validation par des tiers externes prend fin en octobre 2010. On est alors à la sixième version du questionnaire qui est désormais constitué de quarante quatre questions pour ce qui concerne l'enquête initiale (hors questions relatives à l'entreprise interrogée).

La dernière étape de la rédaction est initiée dès novembre 2010. Elle porte sur un "calibrage" du questionnaire par des intervenants de l'AFNOR, Hakima Miotti et Didier Lagarde, afin de faciliter l'administration téléphonique du questionnaire ainsi que le traitement statistique des données collectées. A ce stade de la rédaction, le fond de l'enquête n'est plus remis en cause, on s'attache désormais uniquement à l'amélioration de la forme de celle-ci. Ce travail porte sur trois axes essentiels à savoir : la forme de certaines questions (périodicité, évaluation des ressources humaines utilisées, ancienneté des démarches initiées), le découpage du questionnaire et enfin l'ajout de commentaires destinés aux enquêteurs téléphoniques (on parle de commentaires enquêteurs). Cette étape cruciale implique des échanges réguliers entre Franck Guarnieri, directeur du CRC, Hakima Miotti de l'AFNOR et l'auteur de ce manuscrit

¹¹⁴ CARSAT : On vise ici les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail, anciennement appelées CRAM (Caisses Régionales d'Assurance Maladie).

afin d'éviter toute perte d'information dans le cœur de l'enquête. Le "calibrage" s'achève fin 2010 avec une version finale du questionnaire d'enquête (la dixième version) composée au total de soixante quatre questions. On relève sur ce point que l'étude finale est scindée en trois parties distinctes. La première, baptisée "Screening", est composée de neuf questions visant à identifier le profil des personnes (préventeurs) à interroger au cours de l'enquête. La deuxième est formée pour sa part du noyau dur du questionnaire (les trois parties permettant de vérifier les hypothèses présentées au 2.2.1). Elle regroupe au final quarante sept questions de fond sur l'état des pratiques en matière de maîtrise des conformités légales SST et sur les relations positives et négatives existant avec le processus d'audit de certification. La dernière partie synthétise les huit questions réellement consacrées aux informations relatives aux entreprises interrogées. La plupart des questions sont enrichies de commentaires à destination des enquêteurs.

La figure 8 résume les quatre étapes suivies lors de la phase de rédaction du questionnaire d'enquête.

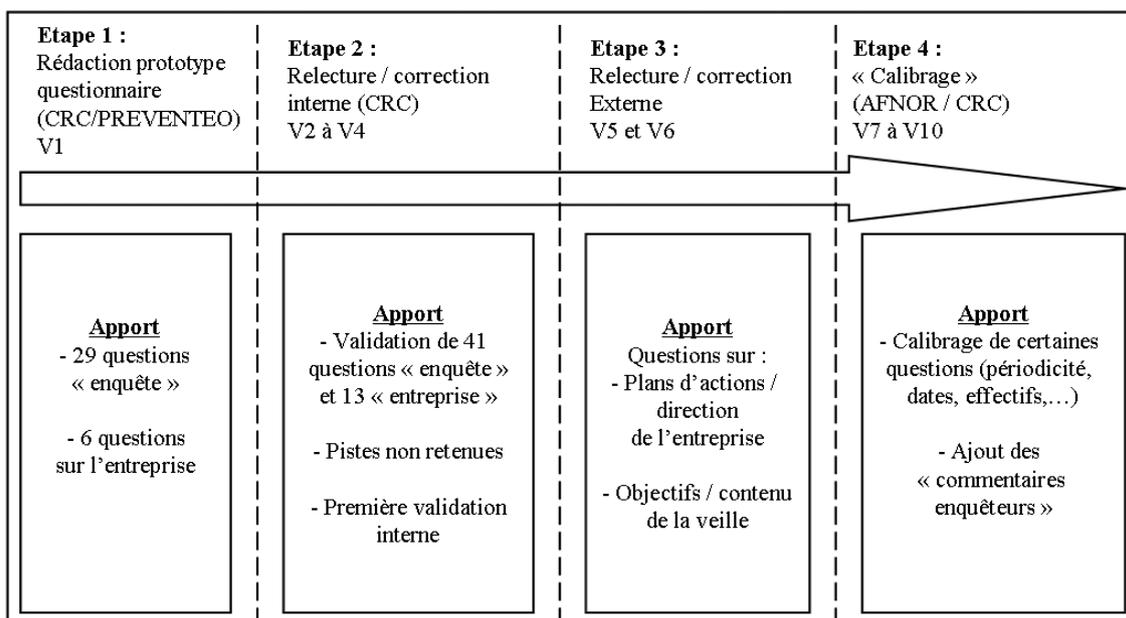


Figure 8. Etapes suivies lors de la rédaction de l'enquête

On vient de voir quelles étaient les étapes essentielles associées au travail rédactionnel. On note sur ce point qu'entre l'écriture du premier prototype et la validation de la version finale, un peu plus de 6 mois se sont écoulés (entre la fin du premier semestre 2010 et la fin du mois de décembre 2010). Ceci s'explique en grande partie par la difficulté de faire intervenir de

façon rapide et coordonnée l'ensemble des auteurs ayant participé à cette phase de l'étude quantitative. Le questionnaire étant finalisé, il convient désormais de l'administrer auprès des personnes concernées. La sous section à venir est entièrement consacrée à cette phase dite d'administration du questionnaire.

2.2.3 Administration du questionnaire d'enquête

Les développements de cette sous section ont pour objet de présenter la phase consacrée à l'administration du questionnaire. Celle-ci s'appuie sur la dixième version de l'enquête rédigée lors de la phase précédente et sert de base au traitement des données ainsi qu'à leur restitution. Les deux derniers points (traitement et restitution) sont pour leur part décrits dans la section 2.3.

La phase d'administration se scinde à travers trois étapes inter reliées. La première d'entre elles vise à tester le questionnaire auprès d'un panel de personnes interviewées, la deuxième consiste à valider les derniers ajustements du questionnaire avant la mise en œuvre de la troisième étape consacrée au déploiement effectif de l'enquête par téléphone.

L'étape de test passe par une expérimentation du questionnaire par téléphone auprès d'un panel de préventeurs. Ce travail, réalisé par l'AFNOR, se base sur les commentaires des premiers enquêteurs après que ces derniers aient administré le questionnaire à cinq personnes. Les difficultés auxquelles l'échantillon est confronté au moment de répondre sont identifiées. Cette identification des questions délicates à appréhender pour les personnes interrogées permet par la suite de les clarifier. Ces pistes d'amélioration ont un double objectif. Le premier est de permettre une bonne compréhension des questions pour s'assurer de l'utilité et de la fiabilité des réponses données. Le second objectif est quant à lui de diminuer le temps d'administration du questionnaire en évitant que les questions posées ne suscitent de débats quant à leur compréhension.

Les remarques remontées par les enquêteurs suite au test permettent alors de procéder à la validation finale du questionnaire d'enquête. Cette validation constitue la deuxième étape de la phase d'administration de l'étude. Elle consiste essentiellement à ajouter ou à modifier certains des commentaires fournis aux enquêteurs. Le plus souvent, dans le cas de check-lists

(listes de réponses), il est désormais demandé aux enquêteurs de citer l'ensemble des réponses proposées plutôt que de laisser répondre les préventeurs interviewés. Les modifications intégrées concernent finalement moins d'une dizaine de questions, le reste de l'enquête étant aisément compris par l'échantillon sondé. Forte de ces validations finalisées en février 2011, le CRC, l'AFNOR et PREVENTEO sont à présent en mesure de lancer le déploiement téléphonique du questionnaire à grande échelle.

La troisième étape, consistant à administrer le questionnaire auprès d'un panel de 1000 préventeurs (820 questionnaires exploitables pour les résultats), se déroule en deux mois, de début mars à fin avril 2011. Cette administration est réalisée auprès de préventeurs appartenant à des entreprises d'au moins cinquante salariés des secteurs de l'industrie (79%) et de la construction (21%). Le fait de ne pas avoir retenu tous les sujets initialement prévus, combiné aux améliorations successivement apportées au questionnaire, permet de réaliser des interviews de trente minutes en moyenne. Cette durée demeure relativement longue dans le cadre d'une enquête menée par téléphone.

La figure 9 résume les étapes suivies lors de la phase d'administration du questionnaire.

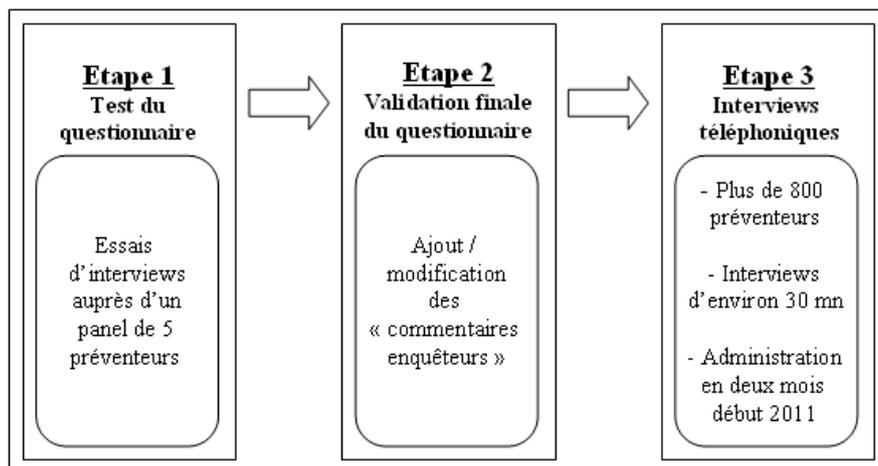


Figure 9. Etapes suivies lors de l'administration du questionnaire

On a pu constater que la phase d'administration du questionnaire implique un essai de celui-ci afin de valider les dernières corrections à apporter. Ces deux tâches sont essentielles à la bonne mise en œuvre du déploiement effectif de l'enquête quantitative par téléphone. Les

résultats collectés fin avril 2011 font ensuite l'objet d'un traitement statistique poussé¹¹⁵. Les premiers résultats fournis par ce recoupement des données sont présentés dans la section suivante.

2.3 Commentaires des premiers résultats de l'enquête quantitative

Cette section vise à décrire une partie des résultats obtenus après le traitement des réponses données lors du déploiement de l'enquête quantitative par téléphone. Dans ce cadre, on présentera certaines informations très générales avant de s'attarder sur plusieurs points remarquables et singuliers. Les résultats présentés dans cette section ne constituent qu'une synthèse du rapport complet établi conjointement par le CRC, l'AFNOR et la société PREVENTEO¹¹⁶. Ne sont d'ailleurs présentées que les données utiles à l'identification des besoins d'entreprises en matière de maîtrise des conformités ainsi que celles facilitant la réalisation du travail de modélisation conduit au sein du chapitre 3.

La première sous section est consacrée à une mise en lumière de résultats très globaux (2.3.1). Le processus de traitement des données y est brièvement décrit. La suite de ce développement s'attache à décrire les pratiques d'entreprises sur la base d'une typologie de six grandes familles.

La deuxième sous section a pour objectif de présenter les résultats relatifs à l'état des pratiques d'entreprise en matière de veille réglementaire (2.3.2). Les sujets traités concernent essentiellement la proportion d'entreprises réalisant une veille, leurs objectifs, la qualité de cette veille, les outils utilisés ou encore les conditions dans lesquelles la jurisprudence est susceptible d'être prise en compte.

La troisième sous section a quant à elle pour objet d'étude les pratiques d'entreprise concernant l'évaluation effective de la conformité à la législation SST (2.3.3). Après s'être attardé sur la proportion des entreprises réalisant un tel travail d'évaluation, on s'interrogera sur d'autres aspects tels que la fréquence d'exécution ou encore le type de référentiel utilisé.

¹¹⁵ Ce traitement est relativement proche de celui mis en œuvre dans le cadre de l'enquête "Préventeurs" (Cf : *Enquête Préventeurs et politique de prévention : Eléments de méthode*. Miotti, H. Janvier-février 2011, n°8. Revue Risque Sécurité Environnement (RSE). p 20).

¹¹⁶ *Conformité réglementaire et certification*. Audiffren, T. Guarnieri, F. Rallo, JM. Lagarde, D. Enquête quantitative Mines-Paristech_AFNOR_PREVENTEO. Juin 2012.

Ce développement se conclut sur une étude des résultats relatifs à la gestion et au suivi des plans d'actions ainsi qu'aux modes de reporting associés aux évaluations de conformité.

La quatrième et dernière sous section revient sur certaines des relations existant entre les processus d'audit de certification et le travail de maîtrise des conformités (2.3.4). Elle s'ouvre notamment sur la présentation des aspects positifs de la certification sur le développement des Système de Maîtrise des Conformités (SMC). Elle s'attache enfin à souligner certaines des limites des processus de certification dans l'accompagnement ou l'amélioration de la maîtrise des conformités légales en matière de SST.

2.3.1 Traitement des données et résultats généraux

On rappelle en premier lieu que l'échantillon des 820 préventeurs retenu permet une représentativité des entreprises de 50 à plus de 500 salariés des secteurs de l'industrie (79% de l'échantillon) et de la construction (21% de l'échantillon). Le détail de l'échantillon est présenté dans le tableau 5.

<i>Taille</i>	Effectifs	%
T >= 500 salariés	76	9%
T 200-499 salariés	88	33%
T 100-199 salariés	267	11%
T 50-99 salariés	389	47%
<i>Secteur d'activité</i>	Effectifs	%
Construction	174	21%
<i>Travaux de construction spécialisés</i>	127	15%
<i>Génie civil</i>	47	6%
Industrie	646	79%
<i>Industries alimentaires</i>	98	12%
<i>Fabrication de produits métalliques, sauf machines et des équipements</i>	88	11%
<i>Fabrication de produits en caoutchouc et en plastique</i>	57	7%
<i>Fabrication de machines et équipements</i>	52	6%
<i>Industrie chimique</i>	38	5%
<i>Industrie papier, carton / Imprimerie</i>	37	5%
<i>Industrie textile, habillement, cuir</i>	32	4%
<i>Travail du bois / Fabrication de meubles</i>	32	4%
<i>Réparation et installation de machines et d'équipements</i>	31	4%
<i>Construction de bâtiments</i>	29	4%
<i>Fabrication d'équipements électriques</i>	28	3%
<i>Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques</i>	27	3%
<i>Fabrication de produits minéraux non métalliques</i>	26	3%
<i>Métallurgie</i>	23	3%
<i>Industrie automobile</i>	22	3%
<i>Fabrication d'autres matériels de transport</i>	12	1%
<i>Autres industries manufacturières</i>	14	2%
Total	820	100%

Tableau 5. Effectifs et secteurs d'activités des entreprises interrogées (base 100 : 820 entreprises)¹¹⁷

Le traitement réalisé sur la base des données recueillies par téléphone s'appuie sur les principes suivants. Il met d'abord en œuvre différentes techniques statistiques descriptives, simples (tris à plat et tris croisés), multidimensionnelles (Analyses en Composante Multiples¹¹⁸) ainsi que plusieurs techniques de classification (Classification K-means¹¹⁹). Concernant les tris à plat, il est utile de noter qu'ils permettent de réaliser une analyse de fréquences, c'est à dire du nombre de réponses données à une modalité spécifique composante

¹¹⁷ Tableau tiré du rapport *Conformité réglementaire et certification*. Audiffren, T. Guarnieri, F. Rallo, JM. Lagarde, D. Enquête quantitative Mines-Paristech_AFNOR_PREVENTEO. Juin 2012.

¹¹⁸ Ce type d'approche est notamment mis en avant dans l'ouvrage *Correspondence Analysis in Practice*. Greenacre, M. J. 2007, 2ème édition.. Academic Press, London.

¹¹⁹ Les classifications typologiques sont présentées dans des ouvrages tels que "*Cluster Analysis*" (Everitt B.S., Landau S. and Leese M. 2001. 4th edition. Arnold, London) ou encore "*Clustering and Classification*" (Arabie P., Hubert L.J. and De Soete G. 1999. World Scientific, Singapore).

d'une variable (exemple : prise en compte de la jurisprudence dans le cadre de la veille réglementaire). De façon distincte, le tri croisé constitue quant à lui une manière efficace de résumer la relation entre deux variables qualitatives et d'étudier l'éventuel lien existant entre elles¹²⁰. La combinaison de ces différentes modalités de traitement a permis l'établissement d'un rapport d'enquête fondé sur une approche typologique des pratiques d'entreprises. Cette partition a été réalisée à l'aide d'une Analyse des Correspondances Multiples (ACM) mixant les variables associées aux pratiques relatives à la veille réglementaire ainsi qu'au travail d'évaluation de la conformité à la législation SST applicable.

Le premier résultat de l'enquête repose donc sur la mise en lumière d'une typologie d'entreprises établie en fonction des caractéristiques associées à leur Système de Maîtrise des Conformités (SMC) ou encore à son absence. Il est ainsi possible d'établir qu'il existe six familles d'entreprises distinctes au regard de leurs pratiques en matière de veille réglementaire et d'évaluation de la conformité. Le tableau 6 synthétise les caractéristiques des différents types d'entreprises identifiés.

¹²⁰ L'existence de ce lien est validée ou invalidée par un test de Khi2.

Typologie des entreprises	Type 1 Grande entreprise experte en matière de suivi de conformité	Type 2 Grande entreprise utilisatrice de progiciels spécialisés	Type 3 Entreprise de taille moyenne suivant la conformité à l'aide d'outils bureautiques	Type 4 Entreprise de taille moyenne réalisant simplement une veille réglementaire	Type 5 Petite entreprise réalisant un suivi de conformité non tenu à jour	Type 6 Petite entreprise ne portant aucun intérêt au suivi de sa conformité
Niveau de maîtrise de la conformité	Elevé avec une action proactive*	Elevé avec une dépendance aux outils progiciels	Moyen et non proactif	Faible (absence d'évaluation de conformité)	Faible (absence de veille réglementaire)	Inexistant
Effectif moyen	De 200 à plus de 500 salariés	De 200 à plus de 500 salariés	De 50 à 200 salariés	De 50 à 200 salariés	De 50 à 99 salariés	De 50 à 99 salariés
Réalisation d'une veille réglementaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Outil(s) utilisé(s)	Progiciels spécialisés, expertise interne développée et utilisation de sources officielles (JO, codes,...)	Progiciels spécialisés	Sources officielles - Outils bureautiques (Word, Excel,...)	Sources officielles - Outils bureautiques (Word, Excel,...)	-	-
Périodicité de suivi	Mensuelle	Mensuelle	Mensuelle	Mensuelle	-	-
Pro-activité*	Oui	Non	Non	Oui	-	-
Réalisation d'une évaluation de conformité	Oui	Oui	Oui	Non (83% de l'échantillon)	Oui	Non
Outil(s) utilisé(s)	Progiciels spécialisés et référentiel externe	Progiciels spécialisés et référentiel externe	Outils bureautiques et référentiel interne	-	Outils bureautiques et référentiel interne	-
Lien conformité/risques professionnels	Occasionnel (moins d'une fois sur deux)	Occasionnel (moins d'une fois sur deux)	Occasionnel (moins d'une fois sur deux)	-	Très souvent	-
Suivi des plans d'actions de mise en conformité	Trimestriel	Mensuel	Occasionnel	-	Rare	-
Taux de certification SST	40%	40%	20%	15%	0%	0%

Tableau 6. Tableau de synthèse : Typologie des entreprises en matière de maîtrise des conformités légales SST

*suivi des textes légaux ne générant pas encore d'exigences (exemple : directives européennes) et de guides de bonnes pratiques, référentiels normatifs,...

Pour résumer, voici les types d'entreprises identifiés lors du traitement des données. L'entreprise de type 1 est de taille relativement importante (de 200 à 500 salariés), certifiée,

implantée sur le marché européen voire mondial et met en œuvre un SMC extrêmement sophistiqué en matière de SST. Elle s'appuie à la fois sur des outils logiciels spécialisés et sur une expertise interne tournée vers une approche proactive de la législation (anticipation des évolutions du cadre légal). L'entreprise de type 2 présente de grandes similitudes avec celle de type 1. Elle s'en distingue néanmoins par une dépendance bien plus grande à l'égard des outils logiciels mis en place, son expertise interne (maîtrise des techniques de veille et d'évaluation de conformité) étant moins développée. De taille plus modeste (50 à 200 salariés en moyenne), les entreprises des types 3 et 4 réalisent un travail de veille réglementaire fondé sur l'utilisation d'outils gratuits ou peu onéreux (abonnements à des services de veille juridique fournis par des éditeurs spécialisés). Elles s'appuient en outre fortement sur des guides de bonnes pratiques ou encore sur les recommandations établies par les CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail). L'entreprise de type 3 réalise un travail d'évaluation de la conformité peu structuré et mené à l'aide d'outils bureautiques classiques (logiciels Word, Excel,...) ou de référentiels au format papier. Celle de type 4 se distingue par l'absence quasiment systématique d'évaluation de sa conformité. Les entreprises appartenant enfin aux types 5 et 6 sont de taille réduite (50 à 99 salariés). Les premières ne réalisent aucune veille juridique mais conduisent néanmoins des évaluations de conformité épisodiques sur la base de référentiels légaux établis en interne pas ou peu tenus à jour (absence de veille). Les entreprises de type 6 ne portent pour leur part aucun intérêt à la problématique de la maîtrise des conformités légales SST. Elles ne réalisent en effet ni veille réglementaire ni évaluation de conformité.

On vient d'observer le fait que le traitement statistique des données permet d'aboutir à la mise en exergue d'une typologie d'entreprises relative à leurs pratiques. Ces dernières vont d'une prise en compte systématique et proactive de la question de la maîtrise des conformités à une absence totale d'intérêt pour cette problématique. Les deux sous sections à venir (2.3.2 et 2.3.3) s'intéressent un peu plus en détail aux pratiques d'entreprise en matière de veille réglementaire et d'évaluation de conformité à la législation SST applicable.

2.3.2 Etat des pratiques d'entreprise en matière de veille réglementaire dans le domaine de la SST

Les développements de la présente sous section ont pour objet de synthétiser la partie des résultats consacrée aux pratiques d'entreprises en matière de veille réglementaire. Il convient avant toute chose de rappeler que ce travail consiste à identifier la législation applicable à l'entreprise et à en suivre les évolutions successives. L'enquête quantitative menée permet ainsi d'en apprendre davantage sur les conditions dans lesquelles les préventeurs (ou d'autres acteurs de l'entreprise) procèdent à une veille réglementaire.

De manière générale, on relèvera tout d'abord que celle-ci est réalisée par 75% des entreprises interrogées. Lorsque l'on observe les résultats de façon plus détaillée, on constate que ce taux est de 100% pour les entreprises des types 1, 2, 3 et 4 alors que celles des types 5 et 6 ne réalisent jamais ce travail de veille. Parmi les objectifs visés par la réalisation d'une veille réglementaire, la recherche de l'obtention d'une certification semble bien moins importante (45%) que le besoin de maîtriser les risques professionnels (97%) ou encore la volonté d'éviter les sanctions de l'inspection du travail et de maîtriser la responsabilité juridique des acteurs de la prévention (94%). Les préventeurs interrogés déclarent à 81% que les résultats de la veille font l'objet d'une communication en interne. Néanmoins, les pratiques varient considérablement en ce qui concerne le mode retenu (affichage, formation, information orale,...) et surtout le "public" visé. L'enquête permet simplement de souligner que celle-ci est pour l'essentiel montante (tournée vers la direction) et beaucoup plus rarement descendante (vers les salariés opérationnels eux-mêmes).

La qualité de la veille est elle aussi très hétérogène. Dans le cadre du traitement des résultats, celle-ci se définit au regard de plusieurs variables telles que les sources juridiques prises en compte, les outils utilisés, son caractère proactif ou encore sa fréquence de réalisation. Sur ce dernier point, on note que, dans le meilleur des cas, la veille est quotidienne voire mensuelle (essentiellement chez les entreprises des types 1 et 2) et que bien souvent elle est plutôt trimestrielle voire annuelle pour 15% des entreprises de type 3. Parmi les sources utilisées, le Journal Officiel¹²¹ au format Internet est énormément cité par les préventeurs (65%) alors que sa version papier ne l'est presque jamais (moins de 2% du temps), à la différence des codes et textes souvent consultés en format papier (64%). Un peu plus de la moitié (56%) des

¹²¹ Cette appellation regroupe à la fois le Journal Officiel de la République Française (JORF) et le Journal Officiel de l'Union Européenne (JOUE).

entreprises ont recours à un outil de veille fourni par un prestataire externe. Ce chiffre dépasse même les 60% pour les entreprises des types 1 et 2 alors que celles du type 3 les utilisent très peu (39%).

En faisant un parallèle avec la typologie des services documentaires établie dans le chapitre 1¹²², il est possible de noter que 44% des entreprises n'utilisent que des données juridiques gratuites (exemple : information trouvée sur le site Internet Légifrance), 40% des entreprises sollicitant les services d'un outil externe (56% du total) ont en outre recours à des éditeurs spécialisés (exemple : Les Editions Législatives) alors que seules 23% d'entre elles utilisent à l'heure actuelle des progiciels de management de la SST (exemple : PREVENTEO).

L'enquête permet également de réaliser que seules 37% des entreprises prennent en compte la jurisprudence au sein de leur veille réglementaire. Ce résultat est relativement faible, surtout lorsqu'on le compare au fait que la maîtrise de la responsabilité juridique des acteurs de la prévention est citée comme objectif de la veille réglementaire dans 94% des cas. Il semble donc utile de s'intéresser à cet aspect dans le cadre d'une amélioration des pratiques en matière de veille réglementaire SST. Dans 90% des cas d'utilisation de la jurisprudence, celle-ci sert avant tout à évaluer la conformité des pratiques de l'entreprise ou encore à connaître les sanctions encourues en cas de non respect de la législation.

Le travail d'enquête mené nous en apprend donc un peu plus sur les entreprises mettant en place une veille et sur la manière dont elles procèdent à cette dernière. On voit bien que de grandes disparités subsistent quant à la qualité de la veille. Il en va de même pour le processus d'évaluation de la conformité à la législation SST. Les résultats de l'enquête quantitative concernant sa pratique sont présentés dans la sous section suivante (2.3.3).

2.3.3 Etat des pratiques d'entreprise concernant l'évaluation de la conformité légale dans le domaine de la SST

On s'attache ici à décrire les principaux résultats de l'enquête en ce qui concerne la pratique des entreprises en matière d'évaluation de la conformité légale dans le domaine de la SST. Il

¹²² Revoir à cet effet pour plus de précisions la sous section 1.3.2. du chapitre 1 intitulée "*Typologie des services documentaires de veille réglementaire à disposition des entreprises en matière de SST*".

est utile de rappeler à cette occasion que l'échantillon des préventeurs interrogés est représentatif des secteurs de la construction et de l'industrie, les entreprises de service ou d'autres secteurs d'activité n'étant pas représentées.

La réalisation d'un travail d'évaluation de la conformité est beaucoup moins systématique que celle d'une veille réglementaire. Elle ne touche en effet que 58% des entreprises interrogées et, de façon plus détaillée, aucune des entreprises des types 3, 4 et 6. L'entreprise de type 5 constitue d'ailleurs un cas totalement atypique dans la mesure où elle est la seule à déclarer réaliser des évaluations de conformité¹²³ alors même qu'elle ne conduit pas de travail de veille réglementaire (identification de la législation applicable). En ce qui concerne les objectifs visés par les évaluations, les réponses apportées sont très similaires à celles fournies en matière de veille réglementaire. Pour ce qui touche à la fréquence de réalisation de ces évaluations de conformité, il semble qu'elles soient pour l'essentiel annuelles (37%) et, dans certains cas, trimestrielles (20%) voire mensuelles (15%). Les entreprises de type 5 se distinguent par une réalisation moins systématique des évaluations, ces dernières étant menées "*sans calendrier précis*" dans près de 15% des cas (ce taux est de seulement 10% pour les entreprises des types 1 et 2).

Concernant maintenant le type de référentiel utilisé pour mener à bien les évaluations de conformité, il apparaît nettement que celui-ci est le plus souvent interne (69%). L'utilisation de référentiels conçus par des tiers experts ou syndicats d'entreprise (ou de branche d'activité) ne représente quant à elle que 38%. Ce résultat est cependant variable d'un type d'entreprise à l'autre. La figure 10 présente les disparités relevées entre celles-ci.

¹²³ Ce type d'entreprises (5) déclare en outre que le travail d'évaluation de la conformité est réalisé sur la base d'un référentiel établi en interne dans plus de 80% des cas.

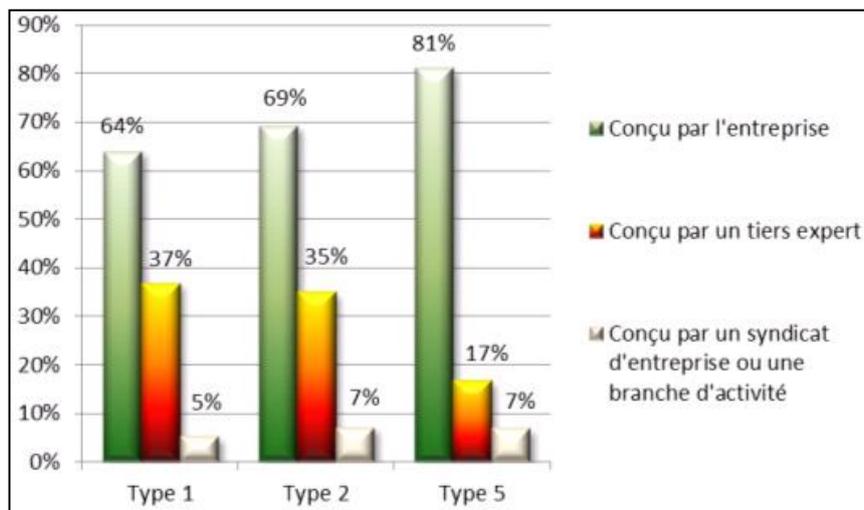


Figure 10. Typologie et conception des référentiels utilisés pour l'évaluation du niveau de conformité à la législation SST¹²⁴

Au delà de cet aspect, l'utilisation d'outils informatiques au format bureautique classique (exemples : Word, Excel,...) est quasiment systématique (80% des cas). Or, en pratique, ces derniers sont extrêmement peu adaptés pour obtenir et reporter des résultats d'évaluation homogènes ou susceptibles de faire l'objet d'une consolidation aisée (exemple : dans le cas d'une gestion multi-sites). Le recours au format papier est très rare (12%) tout comme l'utilisation d'un questionnaire d'évaluation sous forme de logiciel (18%)¹²⁵.

Afin de déterminer la qualité des évaluations, les préventeurs sont également interrogés sur le fait de savoir si les résultats des évaluations de conformité font l'objet d'une comparaison avec ceux de l'évaluation des risques professionnels (EVRP). Certaines des idées développées dans le chapitre 1¹²⁶ suggèrent en effet que l'application de la législation permet de mettre en place un socle fondamental de mesures de prévention et de protection. Il semble, au regard des réponses données, que cette comparaison soit "*systématique*" dans 42% des cas et rare ou inexistante dans seulement 10% des cas. Ce résultat est cependant à nuancer dans la mesure où aucune autre question de l'enquête quantitative n'interroge les préventeurs sur le détail effectif de cette comparaison.

¹²⁴ Graphique tiré du rapport *Conformité réglementaire et certification*. Audiffren, T. Guarnieri, F. Rallo, JM. Lagarde, D. Enquête quantitative Mines-Paristech_AFNOR_PREVENTEO. Juin 2012.

¹²⁵ La formulation des questions (QCM - Questions à Choix Multiples) permet aux entreprises de répondre qu'elles utilisent plusieurs des formats proposés. Il est donc normal que le cumul de ces résultats donne un taux supérieur à 100%.

¹²⁶ Revoir pour plus de précision le développement 1.2.1.2. du chapitre 1 intitulé "*Amélioration de la prise en compte et de la maîtrise des risques professionnels*"

En matière d'évaluation de la conformité, l'enquête s'intéresse enfin à la question de l'édition et du suivi des plans d'actions de mise en conformité mais également aux différents modes de reporting des résultats. Concernant le premier aspect, les réponses apportées suggèrent que l'édition d'un plan d'actions est "*systématique*" dans à peine plus d'un cas sur deux (52%). Ce résultat est néanmoins très variable entre les entreprises du type 1 (58%) et celles du type 5 (41%). La gestion de ces plans d'actions de mise en conformité est bien souvent confiée conjointement à plusieurs acteurs internes à l'entreprise tels que le responsable SST (57%) ou encore le chef d'établissement (52%). La gestion par un responsable juridique est beaucoup plus rare (16%)¹²⁷. Le suivi des plans d'actions est trimestriel dans 42% des cas et continu dans seulement 3% des cas. Pour ce qui touche aux modes de reporting, les pratiques sont là encore très hétérogènes. Cependant, on peut noter que les rapports sont présentés sous forme de tableaux (type Excel) 75% du temps. L'utilisation de graphiques est bien moins importante (30%) tout comme la présentation sous forme de texte (33%)¹²⁸. Il est essentiel de souligner que l'utilisation combinée de graphiques, tableaux et résultats sous forme de texte ne représente que 10% des cas.

La présentation synthétique des résultats de l'enquête permet de relever un certain nombre de lacunes importantes dans les pratiques d'entreprise mises en œuvre en matière d'évaluation de la conformité. Pour résumer, on peut souligner que celles-ci concernent notamment les outils d'évaluation utilisés, la fréquence de réalisation des évaluations, le suivi des plans d'actions ou encore les modes de reporting employés. L'ensemble de ces points doit donc être pris en considération, au sein de ce travail de recherche, dans les développements consacrés à la modélisation d'un Système de Maîtrise des Conformités (chapitre 3) et ceux portant sur l'opérationnalisation du modèle (chapitre 4). Avant de se plonger dans ces chapitres, il est opportun de s'intéresser brièvement à d'autres apports du travail d'enquête. Ces derniers concernent les relations susceptibles d'exister entre les processus de certification et la maîtrise des conformités légales SST en général. Ils sont synthétisés au sein de la sous section suivante (2.3.4).

¹²⁷ Ici encore, la formulation des questions (QCM - Questions à Choix Multiples) permet aux entreprises de répondre qu'elles utilisent plusieurs des formats proposés. Il est donc normal que le cumul de ces résultats donne un taux supérieur à 100%.

¹²⁸(Même remarque que pour la note précédente)

2.3.4 Relations entre conformité légale SST et processus de certification

Cette sous section s'intéresse plus particulièrement aux relations positives et négatives existantes entre le développement des processus d'audit de certification, d'une part, et la maîtrise des conformités légales SST, d'autre part.

Le fait d'être certifié semble d'abord constituer un facteur structurant associé à l'amélioration de la qualité des pratiques par les entreprises dans le domaine de la maîtrise des conformités. L'enquête quantitative révèle en effet que le taux de certification SST est plus important (supérieur à 50%) chez les entreprises de type 1 et 2. Il n'est que de 23 à 25% pour celles des types 3, 4 et 5 et est de seulement 10% pour les entreprises de type 6. Cependant, l'impact positif de la certification sur la maîtrise des conformités doit être nuancé pour deux raisons principales. La première repose sur la formulation des questions qui ne permet pas de déterminer si le fait d'être certifié induit de meilleures pratiques en matière de conformité ou si, au contraire, le développement de celles-ci pousse les entreprises à chercher à obtenir une certification (exemple : OHSAS 18001¹²⁹). La seconde raison tient au fait que l'enquête révèle que la certification est loin d'être le seul facteur structurant pour expliquer le développement de meilleures pratiques. En effet, celui-ci repose également sur des aspects importants tels que la taille de l'entreprise, le marché sur lequel elle évolue (national, européen ou mondial) ou encore le niveau de réglementation applicable à son secteur d'activité (contraintes fortes, faibles,...). De façon générale, il est également intéressant de noter que le développement de la certification en entreprise a un effet bénéfique sur l'amélioration des relations avec les partenaires de l'entreprise (fournisseurs, sous traitants,...). Ceci est néanmoins beaucoup moins vrai pour les contacts entretenus avec les pouvoirs publics (exemple : l'inspection du travail). Pour conclure sur les relations positives, il apparaît que 86% des préventeurs interrogés estiment que l'obtention de bons résultats en matière de conformité légale est essentielle à l'obtention d'une certification SST.

Cependant, cette question soulève l'ambivalence existant dans les relations entre le processus de certification et la maîtrise de conformité. En effet, quelques questions plus loin dans l'enquête, les préventeurs reconnaissent à 78% qu'il est tout à fait possible d'être en non-conformité avec la législation et d'être certifié en matière de SST. Même si cette réponse est à

¹²⁹ OHSAS 18001 : *Systèmes de management de la santé et de sécurité au travail - Spécifications*. OHSAS. 2007. 2ème édition. AFNOR et ISO 18002 : *Systèmes de management de la santé et de sécurité au travail - Lignes directrices pour la mise en œuvre de l'OHSAS 18001*. OHSAS. 2008. 2ème édition. AFNOR.

nuancer car on y parle pas de "grave non-conformité", elle a le mérite de faire apparaître nettement la distinction entre l'idéal de la certification et son application réelle. Cet aspect est nettement mis en lumière par une autre donnée de l'enquête. Alors que le respect des exigences légales constitue la première exigence d'un système de management de la SST (SMS) certifié, le temps consacré à cet élément semble dérisoire dans le cadre d'un audit de certification. Il apparaît sur ce point que dans près de deux cas sur trois (65%), le temps consacré à la maîtrise des conformités est inférieur à 10% de l'audit de certification. En outre, le temps passé ne dépasse 20% que dans 12% des cas. Ce résultat est détaillé dans la figure 11.

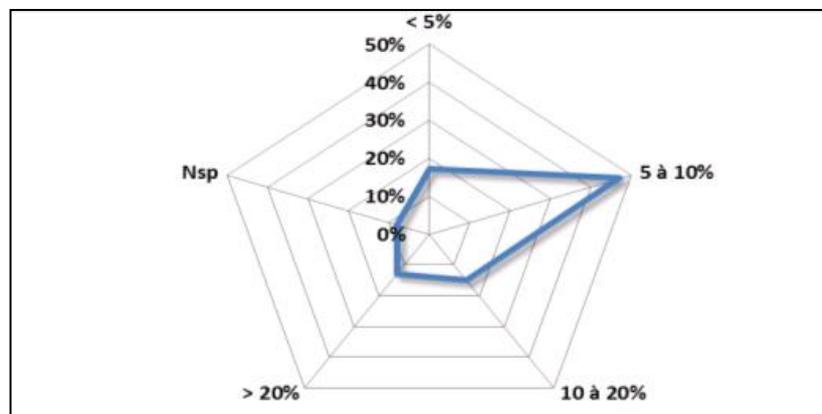


Figure 11. Part du temps consacré à l'évaluation de la conformité dans la durée totale de l'audit de certification¹³⁰

Au regard de ces chiffres, il semble évident que le suivi de la conformité légale SST est loin de représenter l'objet principal d'un audit de certification. A ce titre, il sera donc utile de se demander quel est le cadre le plus approprié pour conduire des évaluations de conformité. Nombre d'auteurs soulèvent souvent la question de l'indépendance des auditeurs¹³¹. Il est en effet avéré que ces derniers, même s'ils sont accrédités par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation), sont rémunérés de façon indirecte par les entreprises qu'ils certifient. Au delà de cet aspect, l'enquête quantitative permet de souligner que 70% des préventeurs interrogés savent que les organismes chargés de délivrer leur certification proposent également des prestations de conseil et de contrôle, jouant ainsi les rôles de juges et parties à la fois. Ce

¹³⁰ Graphique tiré du rapport *Conformité réglementaire et certification*. Audiffren, T. Guarnieri, F. Rallo, JM. Lagarde, D. Enquête quantitative Mines-Paristech_AFNOR_PREVENTEO. Juin 2012.

¹³¹ Exemple : *Bien gérer l'environnement, une chance pour l'entreprise*. Le moniteur, Collection Actualité Juridique. Lepage, C. 1999.

résultat est sûrement plus important en pratique car 15% des répondants disent ne pas savoir si tel est le cas (réponse "*ne sait pas*").

Les différents résultats présentés ci-dessus permettent donc de relever que, passé l'influence positive générale sur le développement des Système de Maîtrise de la Conformité (SMC), le processus de certification apporte en pratique peu d'éléments à ces systèmes de gestion. Il est en effet possible d'être certifié alors même que l'on se trouve en situation de non-conformité avec la législation. Ceci s'explique en partie par le manque d'indépendance des organismes de certification ou encore par le temps dérisoire consacré au suivi de la conformité légale dans le cadre d'un audit de certification en matière de SST. Il apparaît donc nécessaire pour les entreprises de mettre en œuvre un système de maîtrise des conformités légales SST interne plutôt que de s'appuyer sur le processus de certification.

Conclusion du chapitre

Les différentes sections de ce chapitre ont contribué à la présentation d'une partie des résultats d'une enquête quantitative menée conjointement par le CRC de Mines Paristech, l'AFNOR et la société PREVENTEO. Les résultats présentés sont synthétisés et ne représentent pas l'intégralité des apports de l'enquête¹³². Il n'en demeure pas moins qu'ils apportent des informations cruciales en ce qui concerne l'état des pratiques d'entreprise dans le domaine de la maîtrise des conformités légales SST.

On a en effet pu constater qu'il existe une typologie d'entreprises pouvant être différenciées en fonction de la qualité de leur travail de veille réglementaire, d'évaluation de la conformité ou encore de suivi et de gestion des plans d'actions. Loin d'être uniformes, ces pratiques extrêmement hétérogènes reposent, semble-t-il, sur des méthodologies et outils imparfaits voire inadaptés. Que ce soit pour ce qui concerne le périmètre légal pris en compte, la périodicité de renouvellement ou encore les outils informatiques utilisés (essentiellement les outils bureautiques classiques), des lacunes subsistent dans ces pratiques.

¹³² *Conformité réglementaire et certification*. Audiffren, T. Guarnieri, F. Rallo, JM. Lagarde, D. Enquête quantitative Mines-Paristech_AFNOR_PREVENTEO. Juin 2012.

A ce titre, il apparaît judicieux de s'interroger sur les conditions de modélisation d'un Système de Maîtrise des Conformités (SMC) pertinent et adapté aux entreprises (chapitre 3) avant de s'attacher à une opérationnalisation effective du modèle proposé (chapitre 4) pour répondre aux besoins émergents exprimés au travers de l'enquête quantitative.