

FACTEURS DE SUCCES: DEVELOPPEMENT ET PROMOTION DES OUTILS FRANÇAIS OIRA

Contexte

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) travaille en coopération avec les autorités nationales, les partenaires sociaux sectoriels et les partenaires sociaux de l'UE (représentant à la fois les travailleurs et les employeurs) afin de promouvoir le développement et l'utilisation d'outils d'analyse des risques aux niveaux européen et national. L'une des principales activités visant à atteindre cet objectif est [l'activité OiRA \(évaluation interactive des risques en ligne\)](#) lancée en 2011.

L'OiRA vise à aider les parties prenantes concernées dans les États membres de l'UE à mettre au point des outils d'analyse des risques en ligne conviviaux, adaptés à des contextes nationaux et sectoriels spécifiques, qui sont ensuite promus dans les micro et petites entreprises (MPE) en vue d'une utilisation gratuite. Le générateur d'outils OiRA est un logiciel conçu pour permettre aux autorités nationales et aux partenaires sociaux sectoriels de développer et de publier leurs propres outils d'analyse des risques interactive et gratuite en ligne, adaptée au contexte national et sectoriel spécifique.

En France, la responsabilité de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail relève de la compétence du **ministère du travail** et de l'organisme national de **sécurité sociale** (composé de quatre branches: assurance maladie, assurance maladie - risques professionnels, assurance vieillesse et prestations familiales). Alors que le ministère du travail est responsable de la définition et de la coordination de la politique gouvernementale en matière de santé et de sécurité au travail, la sécurité sociale est chargée de définir les mesures de prévention, de fournir des ressources pour soutenir la mise en œuvre sur le lieu de travail et de garantir l'indemnisation des victimes d'accidents du travail et de maladies professionnelles. L'Assurance maladie - Risques professionnels est mise en œuvre par l'intermédiaire de la [Caisse nationale de l'assurance Maladie \(CNAM\)](#) et d'un réseau de bureaux régionaux. Ceux-ci sont composés de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (CRAMIF), des caisses régionales d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) en France métropolitaine et des quatre

Caisses générales de sécurité sociale pour les territoires d'outre-mer (CGSS). Toutes ces organisations œuvrent en faveur des victimes de maladies et d'accidents liés au travail et encouragent une culture de prévention des risques. Il s'agit notamment de recourir à des incitations financières pour promouvoir une gestion active des risques sur le lieu de travail.

L'**Institut national de recherche et de sécurité (INRS)** est le partenaire national de l'OiRA en France.¹ Il est financé par le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (FNPAT), qui est géré par la sécurité sociale. Le [conseil d'administration de l'INRS](#) est constitué de 18 partenaires sociaux, dont huit représentants des employeurs et huit représentants des travailleurs.

L'INRS est chargé de travailler avec les employeurs et les salariés pour mettre en œuvre la politique nationale de prévention des risques professionnels en France. Pour ce faire, il exerce quatre activités principales:

- études et recherche;
- actions de formation;
- diffusion d'informations sur la SST;
- fourniture d'une assistance médicale, technique et juridique directe.



Généralement, l'INRS adopte une approche de l'analyse des risques axée sur des catégories spécifiques de risques (tels que les risques chimiques ou mécaniques) plutôt que sur les risques du point de vue de différents secteurs.

¹ Les partenaires OiRA nationaux sont des autorités nationales (ministères et services d'inspection du travail) et des instituts de SST nationaux membres de la communauté OiRA qui

développent/mettent en œuvre des outils OiRA sur leur territoire. Pour de plus amples informations, voir: <https://oiraproject.eu/en/national-partners>

Dans le même temps, l'EU-OSHA a lancé l'activité OiRA. La sécurité sociale et l'INRS envisageaient de nouvelles manières d'inciter les MPE à améliorer leur approche de l'analyse des risques sur le lieu de travail. Les consultations internes menées auprès d'un petit nombre de MPE ont montré que les pratiques de gestion des risques étaient peu appliquées. De nombreuses organisations n'ont pas du tout réalisé d'analyse des risques.

Les réactions des MPE consultées laissaient entendre que, pour que les MPE s'impliquent dans l'analyse des risques, la santé et la sécurité au travail doivent être liées à la compréhension quotidienne de l'environnement de travail par les citoyens. Pour impliquer les MPE, une **approche plus concrète de l'analyse des risques a été nécessaire**. Elle est partie du point de vue d'un travailleur ou d'un employeur dans une petite entreprise. Pour les MPE, l'identification et l'analyse des risques spécifiques seraient optimales si elles étaient **liées concrètement à différentes activités** mises en œuvre dans le cadre de l'exécution d'un emploi particulier.

L'activité OiRA a été considérée comme une bonne méthode pour commencer à explorer cette nouvelle approche. L'outil OiRA de l'EU-OSHA présentait trois avantages principaux: premièrement, il était disponible **gratuitement**, ce qui a permis à l'INRS de tester sa nouvelle approche sectorielle de l'analyse des risques sans nécessiter d'investissement important dans le développement de son propre outil national; deuxièmement, il est **facile à utiliser** et fournit une méthodologie claire et prête à l'emploi pour le développement d'outils susceptibles d'être appliqués à de multiples secteurs; enfin, il a permis aux partenaires nationaux français de l'OiRA de **tirer parti de l'expérience d'autres pays** et d'appliquer ces enseignements à leur propre développement d'outils. L'anonymat de l'outil a également été considéré comme un avantage important pour les utilisateurs finaux, car il donne aux utilisateurs la certitude que leurs réponses restent confidentielles et ne peuvent pas être surveillées par la sécurité sociale ou l'INRS.

Démarrage du développement

Entre 2016 et 2021, l'INRS a publié un total de 26 outils OiRA en collaboration avec la sécurité sociale. 12 autres outils sont en cours de développement, l'objectif étant que 38 outils OiRA sectoriels soient disponibles en France d'ici la fin de 2022.

Le développement des outils s'est déroulé en deux phases:

- une première **phase expérimentale** impliquant un processus intensif de codéveloppement entre l'INRS, la sécurité sociale et les partenaires sociaux sectoriels;
- une **phase d'expansion** qui s'est appuyée sur les enseignements tirés de la conception des outils OiRA initiaux pour créer une approche plus rationnelle.

Première phase

La première phase de développement des outils s'est déroulée de 2014 à 2018. Les outils ont été sélectionnés sur la base d'une analyse des statistiques de la sécurité sociale. Celles-ci ont permis d'identifier les secteurs présentant à la fois une forte concentration de MPE et une forte incidence d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

Au cours de la phase initiale de développement, quatre outils au total ont été mis au point dans les secteurs suivants:

- restaurants (2014);
- garages (réparation de voitures et de poids lourds) (2015);
- transport routier (2016);
- magasins non alimentaires (2016).

Développement

L'approche du développement des outils adoptée au cours de la première phase a été décrite comme très pratique. L'INRS a travaillé en collaboration directe avec les bureaux régionaux de sécurité sociale et les partenaires sociaux sectoriels concernés afin de développer les outils et de les adapter aux besoins et à l'expérience des travailleurs et des employeurs dans chaque secteur.

Au cours de la première phase, **tous les partenaires ont participé à la conception, au développement, à l'essai et à la promotion** des outils. Cela signifie que les partenaires sociaux sectoriels ont ressenti un fort sentiment d'appropriation des outils développés au cours de la première phase et souhaitaient les promouvoir auprès de leurs membres.

L'approche adoptée concernant le développement des outils lors de la première phase a été **longue et exigeante en ressources**. L'INRS a indiqué qu'il a fallu quatre ans pour publier les quatre premiers outils. La sécurité sociale a également consacré d'importantes ressources de son réseau à l'essai, à la contribution et à la promotion des outils.

Cette approche plus exigeante en ressources a été décrite comme nécessaire au cours de la phase initiale pour obtenir un soutien en faveur du concept OiRA et garantir que la conception des outils réponde aux besoins des MPE. Toutefois, l'augmentation du nombre d'outils OiRA produits nécessiterait une approche plus rationnelle.

Promotion

Afin de promouvoir ces outils, un plan de communication conjoint a été élaboré entre l'INRS, la sécurité sociale et les partenaires sociaux sectoriels. La sécurité sociale et les partenaires sociaux sectoriels ont été chargés d'encourager leurs membres à mener à bien des évaluations des risques à l'aide de ces outils. Cet objectif a été atteint grâce à un certain nombre d'activités, notamment des démonstrations, des webinaires, des campagnes de marketing sur support

papier et numérique, la promotion des médias sociaux et la communication directe avec les membres.

En outre, l'INRS et la sécurité sociale ont mené certaines activités spécifiques qui ont été perçues comme des facteurs de succès importants en matière d'adoption et d'utilisation accrues des outils.

La sécurité sociale a **lié le succès des analyses des risques OiRA à des subventions** sous la forme de prix réduits pour des équipements spécifiques qui contribueront à prévenir des risques spécifiques. Pour avoir accès à ces subventions, les organisations doivent prouver qu'elles ont finalisé une évaluation des risques. Cette incitation financière est considérée comme un facteur important pour soutenir la promotion des outils OiRA français.

L'INRS a également investi dans la **promotion ciblée des outils au niveau national**. La campagne postale nationale mise en œuvre pour promouvoir l'outil destiné aux restaurants en est un exemple particulièrement éloquent. Tous les restaurants ont été invités à utiliser l'outil. L'invitation se présentait sous la forme d'une lettre portant l'en-tête officiel de l'INRS. L'influence du publipostage direct est clairement perceptible dans les statistiques d'utilisation des outils OiRA. L'utilisation de l'outil destiné aux restaurants a considérablement augmenté à la suite de cette activité de diffusion. Les coûts de mise en œuvre du publipostage direct étaient toutefois élevés. Bien qu'il ait été efficace pour accroître l'utilisation de l'outil destiné aux restaurants, il se peut qu'il n'ait pas présenté le meilleur rapport qualité-prix.

Le taux d'utilisation était élevé pour l'ensemble des quatre outils. Cela serait dû au niveau élevé d'appropriation ressenti par les partenaires sociaux en raison de leur implication directe dans le développement des outils.

L'**approche collaborative du développement des outils** a également été considérée comme une méthode importante d'enseignement aux partenaires sociaux concernant la manière d'identifier, de mesurer et de traiter les risques sur le lieu de travail. En associant les partenaires sociaux à chaque étape du processus de développement des outils, l'INRS et la sécurité sociale ont également été en mesure de les aider à comprendre comment mettre en œuvre les processus de gestion des risques de manière structurée et organisée.

Exemple: outil destiné aux restaurants

L'outil destiné aux restaurants est l'un des outils OiRA français les plus performants et l'un des plus anciens. Il a été publié pour la première fois en 2014, avec une mise à jour lancée en 2018 pour les outils destinés aux hôtels et aux restaurants. Ces deux outils ont enregistré un total cumulé de 28 185 utilisateurs et de 34 271 analyses des risques depuis 2014. Cela équivaut à environ un quart des restaurants en France.

Les raisons invoquées pour expliquer le succès de l'outil destiné aux restaurants français sont les suivantes: la nature claire et tangible du secteur, qui permet d'identifier et de cibler facilement les acteurs concernés; l'existence de partenaires sociaux forts ayant une bonne compréhension des risques; et l'investissement dans une campagne postale ciblée au niveau national (comme décrit ci-dessus).



Deuxième phase

Au cours de la deuxième phase du développement des outils, l'INRS et la sécurité sociale se sont fixé pour objectif de développer plus de 30 outils en l'espace de quatre ans. Il s'agit là d'une augmentation significative de l'ampleur et de l'ambition du programme OiRA français, qui nécessite une approche plus rationalisée afin d'atteindre efficacement cet objectif. Les outils ont été choisis selon la même méthode que lors de la première phase, sur la base d'une analyse détaillée du nombre de MPE et de l'incidence des accidents du travail et des maladies professionnelles dans un secteur donné.

Les enseignements tirés de la première phase ont servi à orienter les approches en matière de conception, de développement et de promotion des outils. Les responsabilités en matière de développement, de test et de promotion sont donc réparties entre les principaux partenaires:

- L'INRS est responsable au premier chef du développement des outils OiRA.
- La **sécurité sociale** est chargée de tester et de promouvoir les outils, et de nouer le dialogue avec les partenaires sociaux sectoriels par l'intermédiaire de leurs bureaux régionaux

(CARSAT, CRAMIF et CGSS). Un bureau régional est désigné pour assumer la responsabilité de chaque outil en cours de développement.

- Les **partenaires sociaux sectoriels** sont chargés de soutenir les tests et la promotion des outils.

Développement

L'approche du développement des outils au cours de la deuxième phase s'articule autour d'une approche plus rationalisée, qui implique une collaboration moins directe entre les partenaires. Au lieu de cela, chaque organisation est associée à une étape spécifique, avec des responsabilités différentes en matière de développement technique, de vérification du contenu et de tests.

Le développement de chaque outil spécifique suit ces étapes clés:

1. L'INRS développe une **première «version zéro» Excel** de l'outil.
2. L'outil Excel est partagé avec le spécialiste du bureau régional désigné par la sécurité sociale en charge du secteur, qui fournit une **rétroaction sur le contenu et la structure**.
3. Le spécialiste du bureau régional du secteur **collabore avec des partenaires sociaux nationaux** pour comprendre les problèmes et les risques spécifiques auxquels sont confrontés les professionnels du secteur et veiller à ce que ces questions soient incluses dans l'outil.
4. Une fois que la rétroaction initiale a été intégrée, l'outil Excel est **converti en un outil en ligne (bêta)** par l'INRS à l'aide du générateur d'outils OiRA.
5. Le lien de la version bêta de l'outil est fourni au spécialiste du bureau régional qui collabore avec les partenaires sociaux sectoriels concernés pour **effectuer des essais**.
6. Les partenaires sociaux sectoriels sont chargés de **tester l'outil afin de s'assurer que tous les risques pertinents sont couverts**, qu'aucune mesure spécifique n'est manquée et que les problèmes recensés sont décrits avec précision.
7. Une fois l'outil testé et révisé en conséquence, une **version publique finale est publiée** par l'INRS et partagée avec d'autres partenaires pour diffusion.

Bien que cette approche soit moins collaborative que lors de la première phase, elle a été jugée nécessaire par les parties prenantes pour accroître le nombre d'outils développés, tout en utilisant au mieux les ressources disponibles. Dans certains cas, des enseignements spécifiques tirés d'un outil sont appliqués à tous les outils en cours de développement. Par exemple, à la suite d'une rétroaction des

partenaires sociaux, la longueur de chaque outil ne dépasse pas 30 questions.

Promotion

La sécurité sociale est responsable au premier chef de la diffusion et de la promotion des nouveaux outils OiRA. Comme pour la première phase, des subventions spécifiques sont accordées aux entreprises qui prouvent qu'elles ont finalisé une évaluation des risques. L'organisation a mis au point une base de données d'adresses électroniques pour les contacts pertinents, qui est utilisée pour la **diffusion en masse des nouveaux outils** publiés. Un certain nombre d'activités promotionnelles de soutien ont également été mises en œuvre, notamment des webinaires sectoriels, des publicités sur les médias sociaux et dans la presse professionnelle.

Un certain nombre de produits sont en cours de développement afin de continuer à promouvoir les outils OiRA et de veiller à ce que les évaluations des risques réalisées à l'aide de ces outils fassent l'objet d'un suivi. Les boîtes à outils sectorielles incluses comprennent un module de formation sur la prévention des risques, un outil pour les analyses et les accidents du travail, ainsi qu'une page web et une brochure d'accompagnement. Une **série de documents «solutions» d'une page** est en cours d'élaboration. Elle fournit des informations sur la manière dont des risques spécifiques peuvent être évités ou traités. Ces fiches d'information portent sur des questions telles que la manière d'accueillir les nouveaux employés en toute sécurité, des conseils sur l'achat d'équipements qui préservent la santé et la sécurité, et un résumé des principes de base de la prévention des risques.

Pour accompagner la mise à disposition des outils OiRA de la deuxième phase, l'INRS a mis au point **un plan de promotion et une brochure d'accompagnement**. Ces documents sont partagés avec les partenaires sociaux par l'intermédiaire des bureaux régionaux compétents. Les partenaires sociaux sont invités à valider les brochures promotionnelles en fournissant leur logo, qui y figure pour informer les entreprises qu'ils soutiennent l'utilisation de l'outil OiRA en question. Les brochures et autres informations sont ensuite envoyées par les bureaux régionaux aux chambres de commerce, aux associations artisanales et à d'autres contacts professionnels.

En 2020, la sécurité sociale a chargé une agence externe de réaliser une enquête auprès des PDG. Cela a permis de comprendre quels sont leurs besoins, quelles sont leurs sources d'information et comment interagir au mieux avec eux. Les enseignements tirés de cette enquête, combinés aux connaissances historiques du département des communications internes, ont contribué à **cibler l'achat de publicités faisant la promotion de l'OiRA dans des magazines lus par des PDG**. Souvent, elles ne sont pas spécifiquement liées à la SST, mais à des domaines plus généraux présentant un intérêt pour les entreprises.

L'un des enseignements concrets tirés de ces recherches est qu'en matière de prévention, **les médecins du travail constituent une source importante d'information** pour les employeurs. La sécurité sociale s'est donc adressée aux prestataires de soins de santé professionnels afin de collaborer plus étroitement à la diffusion d'informations concernant les outils OiRA.

En ce qui concerne les travailleurs indépendants et les MPE, **les experts-comptables constituent un point de référence important**, car ils apportent souvent une aide pour remplir les déclarations fiscales et veiller à ce que les travailleurs indépendants respectent la législation fiscale appropriée. La sécurité sociale a donc commencé à contacter des comptables afin de fournir des informations sur les subventions associées à la finalisation d'une évaluation des risques interactive en ligne. Étant donné que ces subventions représentent des économies financières, il est clairement logique de demander aux comptables de partager ces informations avec leurs clients. Cette démarche est considérée comme un moyen prometteur d'accroître l'utilisation des outils OiRA par les travailleurs indépendants, qui ne sont souvent pas membres de syndicats ni d'associations professionnelles plus traditionnels.

Exemple: outil d'impression

L'outil OiRA pour le secteur de l'impression a été développé dans le cadre de la deuxième phase de l'OIRA en France. Cet outil a été officiellement publié en février 2021. Au cours de ses sept premiers mois, 201 évaluations ont été réalisées à l'aide de cet outil.

Si ce nombre peut sembler relativement bas, l'INRS estime qu'il représente environ 7 % des entreprises du secteur de l'imprimerie français. Parmi celles-ci, 47 (1,6 % de l'ensemble des entreprises) ont effectué une «analyse supérieure» (c'est-à-dire que plus de 70 % de l'évaluation a été réalisée).

Les 132 premières analyses des risques ont été réalisées dans les trois mois suivant la publication de l'outil, ce qui donne à penser que la promotion autour du lancement de l'outil était particulièrement réussie.

Facteurs de succès

Les facteurs de succès suivants ont été identifiés par les parties prenantes:

1. Un **important volume de ressources** a été consacré au projet OiRA par tous les partenaires. Cet engagement a permis une augmentation significative du nombre d'outils créés et a permis le développement d'une approche structurée du développement et de la promotion des outils.
2. L'approche par étapes a contribué à la création d'une **preuve de concept renforçant la validité de l'approche OiRA** avec les partenaires sociaux en jetant les bases d'une coopération solide entre les différents acteurs et en réunissant les enseignements à appliquer lors de l'expansion du développement des outils dans le cadre de la

deuxième phase.

3. L'utilisation d'un **vaste réseau de différents acteurs** (dont CARSAT, CNAM, CGSS, les partenaires sociaux sectoriels et l'INRS) permet une large promotion des outils à l'aide de diverses méthodes pour atteindre les MPE.
4. La combinaison d'acteurs gouvernementaux officiels tels que l'INRS et la sécurité sociale, combinée à l'approbation des partenaires sociaux, devrait **conférer à l'outil une légitimité** aux yeux des utilisateurs finaux.
5. Des investissements considérables ont été consentis pour rechercher **où et comment les publics cibles utilisent des informations**. Cela a permis de développer de nouvelles approches en matière de promotion des outils, par exemple en analysant les publications que les PDG lisent et en veillant à ce que des publicités y soient placées, ainsi qu'en s'adressant aux comptables et aux médecins du travail.
6. L'existence d'un **programme de subventions explicitement lié aux outils OiRA** constitue une incitation financière tangible, poussant les entreprises à réaliser des évaluations des risques en ligne. Au cours de la pandémie de COVID-19, celui-ci était considéré comme un facteur motivant important, étant donné que la finalisation d'une analyse des risques au moyen d'un outil OiRA français a permis aux PME d'accéder à un soutien pour l'achat de matériaux spécifiques, tels que des masques chirurgicaux, du désinfectant hydroalcoolique pour les mains, etc. Au cours des deux mois qui ont suivi l'introduction de cette offre, le nombre d'analyses OiRA finalisées a augmenté de 2 000.

Difficultés rencontrées

Le passage d'une production intensive d'un nombre limité d'outils à une approche plus rationnelle et à plus grande échelle a entraîné certaines difficultés, en particulier en ce qui concerne la promotion. Parmi les exemples cités figuraient des webinaires destinés à promouvoir les outils, pour lesquels les niveaux de participation ont été relativement faibles par rapport aux attentes.

L'absence de lien direct entre les personnes qui développent les outils (INRS/sécurité sociale) et leur public cible (MPE) crée un obstacle important à leur utilisation. L'engagement plus limité des partenaires sociaux dans la deuxième phase de production a amplifié ce problème, car il est perçu comme ayant conduit à un moindre sentiment d'appropriation des outils OiRA qui en résultent.

Les personnes interrogées ont également relevé le niveau des données disponibles sur l'utilisation des outils OiRA comme constituant un obstacle à une meilleure adoption. Parmi les exemples concrets dans lesquels il serait utile de disposer de données supplémentaires, citons le nombre de rapports

finaux/documents d'analyse des risques téléchargés, le nombre d'évaluations réalisées à 100 % et des informations sur les caractéristiques spécifiques des différents utilisateurs. En particulier, la confidentialité des utilisateurs finaux, bien qu'elle contribue à encourager l'adoption, empêche une analyse plus nuancée de questions, telles que les types d'entreprises qui utilisent l'outil et l'existence de tendances spécifiques (comme certains types d'organisations qui commencent des analyses, mais ne les achèvent pas).

D'autres fonctionnalités, telles que la possibilité de décomposer les statistiques par région ou par taille d'entreprise, sont disponibles et pourraient fournir des informations encore meilleures. En outre, la capacité d'envoyer des messages de rappel automatisés à ceux qui n'ont pas terminé une analyse des risques a été identifiée comme une adaptation potentielle future, ce qui pourrait avoir un effet positif sur les taux globaux d'achèvement.

Conclusions

L'approche française du développement et de la promotion des outils OiRA témoigne d'un engagement et d'une collaboration clairs de la part d'un certain nombre de partenaires clés au niveau national. Il s'agit notamment des acteurs nationaux de la prévention des risques professionnels (INRS et sécurité sociale) et des partenaires sociaux sectoriels, qui utilisent des mentions officielles (telles que des logos et des en-têtes de lettres), soulignant ainsi le soutien de toutes les parties à l'utilisation des outils OiRA.

Tous les aspects de la méthodologie française sont fondés sur des données probantes, avec une analyse

des statistiques pertinentes permettant d'étayer les éléments suivants:

- **sélection initiale des outils** (les secteurs sont choisis en fonction du niveau d'accidents et du nombre de MPE dans un secteur donné);
- **contenu spécifique des outils OiRA** (conçus autour d'activités concrètes mises en œuvre dans le cadre d'un travail particulier et ne dépassant pas 30 questions);
- **choix des activités de promotion** (sur la base de recherches sur les habitudes des PDG).

En particulier, la collecte et l'analyse continues d'éléments de preuves afin de comprendre ce qui fonctionne et ce qui ne permet pas de garantir l'amélioration continue des outils en cours de développement et de leur diffusion auprès des MPE en France.

Informations complémentaires:

Ancienne étude de cas sur les outils OiRA

français: <https://osha.europa.eu/en/publications/oira-promotion-france/view>

OiRA en France: <http://www.inrs.fr/metiers/oira-outil-tpe.html>

Informations sur le système de SST en France: https://oshwiki.eu/wiki/OSH_system_at_national_level_-_France