

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

[Bien-être et sécurité au travail : Spécificités de l'économie sociale]

- «*bien-être au travail*»: conditions dans lesquelles le travail est réalisé: sécurité au travail, protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionnée par le travail, l'ergonomie, l'hygiène du travail, etc.
- Si ces préoccupations existent tous secteurs confondus, l'économie sociale n'est pas en reste quant au souci de la sécurité et du bien-être de ses travailleurs.
 - Comment considère-t-elle le bien-être au travail?
 - A quelles difficultés est-elle particulièrement confrontée en termes de santé et de sécurité, de stress et de prévention?
 - Quels outils et bonnes pratiques certaines entreprises ou fédérations du secteur ont-elles développés?

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

[Bien-être et sécurité au travail : Spécificités de l'économie sociale]

1. Les besoins particuliers du secteur en termes de bien-être au travail et bonnes pratiques développées dans les entreprises.
2. Les opportunités, enjeux et difficultés qui accompagnent la recherche d'un mieux être au travail.
3. La participation des travailleurs dans la démarche de prévention.
4. Les enjeux et les composantes d'une réelle dynamique préventive au sein des entreprises du secteur.

Bien-être et sécurité au travail : Quels besoins particuliers dans l'économie sociale ?

- Besoins particuliers à cause de ses activités, ses finalités et les publics avec lesquels elle travaille.
- Au-delà des activités qui représentent un danger directement perceptible, l'économie sociale compte également un nombre important d'emplois physiquement pénibles qui n'en sont pas moins dangereux pour la santé.
- Les travailleurs du secteur ne sont pas non plus à l'abri de charges psychosociales particulières qui trouvent leurs sources dans les relations directes avec les usagers.
- Dans le secteur de l'insertion ou de la formation, travailler avec des publics socialement et économiquement précarisés et en situation d'apprentissage entraîne souvent des problématiques spécifiques.

Bien-être et sécurité au travail : Quels besoins particuliers dans l'économie sociale ?

- De manière générale, la conciliation entre un objet social et des impératifs de production, de sécurité ou encore de qualité peut être source de tension au sein de nombreuses entreprises.
- Enfin, de plus en plus d'entreprises doivent jongler avec des pics de production. Ceci entraîne une inévitable flexibilité des travailleurs et une gestion des imprévus, avec comme conséquence une augmentation des risques d'accidents et du stress.
- Face à ces besoins, de nombreuses entreprises d'économie sociale développent des bonnes pratiques: Chartes, temps de récupération, les écoles du dos, les aménagements de postes de travail, les achats de matériel ergonomique, des adaptations des tâches pour les travailleurs âgés dans certaines ETA, etc.

Bien-être et sécurité au travail : Quels besoins particuliers dans l'économie sociale ?

- Beaucoup d'entreprises font également preuve d'un souci aigu pour la sécurité: La stratégie Sobane et la méthode de dépistage Déparis sont souvent utilisées pour dépister et gérer les risques.
- Une politique de sécurité suppose évidemment des équipements conformes aux normes de sécurité.
- Enfin, la sécurité passe par une information et des consignes adéquates. Les pratiques les plus intéressantes vont de l'information et de la sensibilisation générale des travailleurs ou stagiaires à leur implication dans l'analyse et la gestion des risques, en passant par des formations en matière de travaux à risques, de secourisme, et de lutte contre l'incendie pour certains membres du personnel encadrant.
- Exemples de bonnes pratiques

Bien-être et sécurité au travail : Opportunités, enjeux, et difficultés pour les entreprises d'économie sociale

- Il existe de nombreux outils et services pour aider, y compris les petites entreprises, à atteindre des conditions de travail et de sécurité optimales.
 - Mais dans quelle mesure ces dispositions et services constituent-ils un réel soutien pour les entreprises ?
 - Sont-ils connus ?
 - Sont-ils perçus comme des outils ou comme des contraintes ?
 - Quels problèmes rencontre leur application ?
- S'il existe, dans les entreprises d'économie sociale, une préoccupation claire pour le bien-être et la sécurité des travailleurs, certaines font face à des difficultés et des freins réels.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *Connaissance du cadre juridique*
- La Belgique dispose d'une réglementation élaborée pour la prévention des risques liés à la sécurité et à la santé (loi du 4 août 1996, le « *code sur le bien-être au travail* », et Règlement Général pour la Protection du Travail).
- La réglementation est complexe, évolutive, difficile à mettre en œuvre et peu maîtrisée, surtout dans les petites structures.
 - ➔ simplifier la réglementation, renforcer sa diffusion et donc sa mise en œuvre, par exemple au moyen d'échanges de bonnes pratiques.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *La taille de l'entreprise : un facteur déterminant*
- Les entreprises de plus de 50 travailleurs bénéficient d'économies d'échelle, ce qui les avantage face aux coûts que peuvent représenter certaines mesures.
 - Elles ont par ailleurs l'obligation de disposer d'organes de concertation chargés de protection et de prévention.
 - La fréquence d'accidents, liée au nombre de travailleurs, y est plus importante, ce qui génère une prise de conscience accrue du risque.
 - Les grandes entreprises sont, en outre, davantage soumises à des inspections, autre facteur de prise de conscience.
 - Enfin, elles ont plus de moyens pour affecter du personnel à la sécurité et de le former.
- Ces caractéristiques favorisent une attitude préventive en termes de santé et de sécurité.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *La taille de l'entreprise : un facteur déterminant*
- Les petites et moyennes entreprises développent souvent une dynamique d'action et de prévention différente.
- La grande majorité des entreprises d'économie sociale sont de taille réduite.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *Le rôle de la concertation sociale au sein de l'entreprise*
- Toute entreprise de plus de 50 travailleurs (ou, sectoriellement, à partir de 20, 30 ou 40 travailleurs) a l'obligation de disposer d'un organe chargé de la protection et de la sécurité au travail: le Comité de Protection et de Prévention au travail (CPPT).
- Au sein de la CPPT: la prévention au travail est traitée de manière structurée et systématique
- MAIS: impact dépend de la priorité accordée par les délégués à la sécurité et à la santé, des moyens disponibles, etc.
- L'absence de CPPT au sein de nombreuses entreprises d'économie sociale n'empêche pas la direction de développer un réel souci pour la sécurité au travail et d'impliquer les travailleurs dans une dynamique de prévention efficace.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *Mobiliser les ressources financières, humaines et temporelles*
- Mettre en place une politique de bien-être implique des moyens financiers, humains et temporels importants, moyens dont ne disposent pas toujours les entreprises d'économie sociale.
- Plusieurs entreprises ou fédérations d'entreprises d'économie sociale ont d'ailleurs développé leurs bonnes pratiques avec des moyens limités et des aides ponctuelles.
- Pourtant, des moyens existent dans certains secteurs et peuvent être mobilisés pour la formation ou les mesures et équipements de sécurité (fonds sectoriels, fonds de sécurité d'existence). Il s'agit parfois simplement d'un manque d'information et de sensibilisation. Le rôle des fédérations s'avère dès lors important.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *Mobiliser les ressources financières, humaines et temporelles*
- Difficulté de disposer ou de pouvoir recourir, en matière de sécurité, à du personnel en suffisance et qualifié.
- Toute entreprise doit disposer d'un Service Interne de Prévention et de Protection au Travail (SIPP) et s'affilier à un Service Externe (SEPP) pour les aspects qu'elle ne peut pas prendre en charge en interne (surveillance médicale, par exemple). Mais le fonctionnement de ce duo peut être malaisé.
- Chaque entreprise doit par ailleurs pouvoir bénéficier des services d'un conseiller en prévention.
 - A partir de 20 travailleurs ETP, ce conseiller fait partie du service interne de prévention et doit avoir un niveau de formation complémentaire qui varie selon le nombre de travailleurs et le risque lié aux activités.
 - S'il y a moins de 20 travailleurs, l'employeur remplit cette fonction et doit faire appel à un SEPP. Mais il n'est pas toujours formé, n'a pas toujours de temps ni de regard critique sur ce sujet.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *Mobiliser les ressources financières, humaines et temporelles*
- Outre la contrainte du temps, former et outiller des cadres ou des travailleurs exige la disponibilité de formations adéquates.
- L'offre existante n'est pas toujours adaptée aux entreprises d'économie sociale, aux problèmes spécifiques qu'elles vivent et au public qu'elles emploient.
- Différentes entreprises organisent des formations sur mesure mais ce n'est pas à la portée de toutes.
- Mutualiser les besoins comporte l'avantage de réduire les coûts mais également de créer progressivement une offre spécialisée.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Opportunités, enjeux, et difficultés pour
les entreprises d'économie sociale

- *Mobiliser les ressources financières, humaines et temporelles*
- Le plus gros frein ne tient-il pas à la perception même du bien-être au travail ?
- Celui-ci persiste à être considéré comme un coût et une contrainte, alors qu'il constitue un gage de la qualité de l'entreprise.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Associer les travailleurs à la démarche

- Les risques au travail dépendent des conditions de l'activité, des dispositifs mis en place par l'entreprise, mais également du comportement du travailleur.
- → essentiel d'associer les travailleurs au développement de la politique de prévention, afin qu'elle corresponde réellement à leurs attentes, qu'ils la comprennent bien et qu'ils y adhèrent.
- L'économie sociale dispose ici d'un atout puisqu'elle développe depuis longtemps des outils et techniques de participation des travailleurs.
- Mais cette démarche continue à constituer un réel défi.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

Bien-être et sécurité au travail :
Associer les travailleurs à la démarche

- Pour les entreprises la première étape consiste à faire comprendre aux travailleurs et/ou aux stagiaires les risques et les consignes et à s'assurer qu'ils puissent les mettre en pratique → elles présentent l'information de manière pédagogique et vulgarisée ou apprentissage *in situ*.
- L'idéal: combinaison information ponctuelle et omniprésente.
- Deuxième étape: faire adhérer les travailleurs à la démarche de prévention → Les délégations syndicales jouent un rôle pour faciliter la sensibilisation.

Bien-être et sécurité au travail : Associer les travailleurs à la démarche

- *Le bien-être: un outil au service de l'économie sociale ?*
- L'outil législatif du code du bien-être au travail peut aider l'entreprise sociale à atteindre ses objectifs et à vivre ses valeurs: L'a-t-elle suffisamment compris ?
- Cette démarche implique de concevoir, en termes de recherche de solutions, le travailleur comme une personne-ressource qui connaît bien son travail et est capable d'identifier et d'exprimer les risques encourus et les problèmes rencontrés. Il ne s'agit pas uniquement d'imposer la prévention aux travailleurs mais également de s'appuyer sur eux et leur vécu pour créer le changement.
- L'expertise de services externes reste nécessaire et obligatoire pour certains aspects mais la participation peut permettre d'atteindre de «vraies» améliorations des conditions de travail.

Bien-être et sécurité au travail : Pour une réelle dynamique au sein de l'entreprise

- Dans l'économie sociale: panel de réalités entre des entreprises profondément sensibilisées au bien-être au travail et qui font preuve d'une prévention poussée en la matière (par exemple dans le secteur des ETA, des titres-services, de la construction), et des entreprises qui adoptent une logique d'action beaucoup moins proactive et davantage légaliste.
- Il semble important que l'économie sociale puisse développer, au-delà de la législation, une véritable culture de la prévention. Cela renvoie à la manière de traiter la question du bien-être au travail au sein de l'entreprise et aux choix qui sont effectués.
- Une dynamique préventive globale repose sur l'ensemble des acteurs, sur la mobilisation des ressources disponibles et sur la prise en compte de tous les facteurs de bien-être.
- Enfin, une culture préventive est le fruit d'un processus au sein de la structure et d'une politique de communication efficace.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

[Bien-être et sécurité au travail : Pour une réelle dynamique au sein de l'entreprise]

- *La contribution des fédérations à la dynamique ?*
 - sensibiliser les entreprises en associant la prévention à la notion de bénéfice plutôt que de coût;
 - favoriser la diffusion d'informations;
 - mutualiser les besoins en termes de ressources humaines et de formations et amener les opérateurs de formation à s'adapter aux réalités du secteur;
 - orienter les entreprises vers les services et opportunités existants et rompre ainsi leur isolement;
 - chercher des financements;
 - structurer des revendications;
 - systématiser les bonnes pratiques et favoriser leur diffusion et leur capitalisation.
- Exemples de bonnes pratiques

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

[Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?]

- Apparition au sein de l'économie sociale de nombreux processus et normes de qualité: normes ISO 9001, ISO 9004, EMAS, EFQM,... → °normes spécifiques au secteur ont été créées.
- Parallèlement, un guide qualité et un guide qui reprend près de 30 outils de qualité ont été édités par l'agence-conseil Ages.
- Certaines agences-conseil se sont également lancées dans la démarche sous l'impulsion de la Région Wallonne.
- Il semble aujourd'hui nécessaire de prendre un peu de recul et de poser un regard critique sur cet engouement.
- Les normes de qualité qu'on «*impose*» sont-elles véritablement adaptées aux réalités des entreprises d'économie sociale? Ne sont-elles pas, dans certains cas, qu'une masse de documents et une façade qui n'apportent pas de réels changements en interne?

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Une société de la qualité et du contrôle, « *société sécuritaire* » ou de « *surveillance globalisée* », concept du « *risque zéro* »
- Les médias et les politiques entretiennent une certaine peur face à un monde violent, incertain, dangereux, face auquel il nous serait nécessaire de nous protéger.
- De multiples systèmes et dispositifs ont été développés: assurances en tout genre, systèmes de contrôle, dispositifs de surveillance, etc. ~ marché particulièrement lucratif.
- Les technologies toujours plus performantes participent également à ce mouvement: des bases de données volumineuses permettent de suivre et de contrôler pratiquement tout.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiariation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- De nombreux sociologues, Ulrich Beck notamment, ont analysé ce phénomène d'une société où la lutte contre le risque est devenue centrale.
- L'engouement pour les systèmes et normes de qualité s'inscrit clairement dans cette mouvance et offre une réponse pour gérer ou limiter les risques et remplacer, d'une certaine manière, la confiance qui se créait auparavant dans la relation de proximité.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Dans les pays occidentaux, le thème du management de la qualité a fait son apparition au début des années '80.
- Rapidement, cet engouement pour la qualité a donné naissance à des procédures et des certifications (1987: °norme ISO 9001).
- Le concept de management de la qualité a ensuite pris en quelques années une ampleur considérable au sein du monde de l'entreprise et des services publics et, plus récemment, des associations.
- °procédures, audits, normes, satisfaction du client, traçabilité, conformité, etc.
- → il faut une remise en cause de l'efficacité des processus qualité mais aussi de toute la société du contrôle, de la sécurité et de la standardisation.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- La norme ISO 9001:2000 est la plus connue et la plus utilisée.
- Elle vise à développer au sein de l'entreprise une dynamique d'amélioration continue:
 - Une structure doit établir la liste de tous les processus qui interagissent dans son système de production et les analyser.
 - Pour chaque processus, l'entreprise doit établir les critères nécessaires à son bon fonctionnement et la manière de les vérifier, les objectifs à atteindre, les modalités de surveillance et les ressources à mettre en œuvre pour qu'il fonctionne correctement.
 - Pour être certifiée, une structure doit régulièrement contrôler le bon fonctionnement de ses processus, la réalisation ou non des objectifs prévus et, en fonction des résultats, prendre les mesures correctrices nécessaires.
- Malgré son succès, de nombreuses critiques:

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

1. Le coût d'une telle certification.
2. L'efficacité réelle de ce type de procédure.

MAIS: Ce ne sont pas les démarches qualité elles-mêmes qui participent à l'aliénation des travailleurs et à la standardisation mais bien l'utilisation qui en est faite.

Une procédure qualité peut être utilisée pour renforcer ou mettre en place un système pervers ou, au contraire, pour apporter une réelle plus-value à l'entreprise.
3. Une critique de fond adressée aux procédures de qualité: leur objectif d'amélioration continue.
4. La complexité et le coût de ce type de norme la rendent mal adaptée aux structures d'économie sociale (manque de moyens humains et financiers et large panel de services et de clients).

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Etienne Daloz, chargé de mission chez Ressources et spécialiste des processus qualité en économie sociale: *« les normes de qualité de type ISO 90001 :2000 sont très utiles pour poser les jalons d'une réflexion au sein de l'entreprise sur son fonctionnement interne et ses relations extérieures. Mais elles sont inutilement contraignantes et enfermantes si l'entreprise ne cherche qu'une certification. L'efficacité de ce type de norme repose essentiellement sur la motivation de la direction et des personnes qui vont travailler au processus qualité. Ce qui est intéressant, ce n'est pas d'obtenir la certification en tant que telle, c'est la démarche et la manière dont on la fait vivre, de même que les objectifs que l'on se donne. Et, pour cela, des normes de type ISO ne sont vraiment pas indispensables. ».*

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Les points d'intérêt:
 - Être certifié permet d'obtenir certains marchés en « *rassurant* » leur client.
 - Sans forcément entrer dans un processus qualité défini ou viser une certification, il est important que toute entreprise entame, à un moment de son existence, une réflexion sur ses fonctionnements internes, ses objectifs, ses relations avec ses différents clients et développe, si nécessaire, certaines procédures.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Première question pour l'entreprise: Que voulons-nous atteindre? Qu'est ce que, pour nous, la qualité? → spécificités de l'économie sociale: qualité de la relation humaine → démarches de qualité propres, directement adaptées aux objectifs et spécificités du secteur.
- Labels et démarches de qualité propres à l'économie sociale:
- Une première caractéristique: l'aspect collectif (fédération)
- Un deuxième point commun: volonté à proposer des objectifs mesurables, très concrets, et qui font sens pour tous (label Rec'up)

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Mettre en place une démarche qualité propre n'est pas sans difficultés.
- Qui contrôle le respect des critères établis?
 - contrôle externe (par exemple, Ethibel dans le cadre du label Solid'R)
 - contrôle entre pairs (moins coûteux, entreprises plus impliquées, permet de faire plus que de contrôler)
- Cette deuxième démarche a tout son intérêt mais la difficulté de ce système est le nombre relativement limité d'entreprises qu'il peut impliquer.
- Belgique et France: L'économie sociale semble plus intéressée par la démarche de qualité en elle-même que par la certification finale. Certains labels sont, par exemple, construits sur des critères qu'il est indispensable de respecter et d'autres qui le sont moins.

ULB Partie VII: Le non marchand à l'intersection entre le social et l'économique: Les enjeux externes: Tertiairisation et précarisation

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Une caractéristique de l'économie sociale peu présente dans les normes de qualité classiques est l'importance de la participation de toutes les parties prenantes: Alors qu'il est crucial de désigner un coordinateur de la démarche qualité, il n'est jamais l'unique responsable.
- Le label Rec'up insiste sur cette participation. Pour être labellisée, l'entreprise doit veiller à ce que les exigences du référentiel soient comprises et mises en œuvre à tous les niveaux de l'organisation.
- L'implication des travailleurs et des usagers dans une telle démarche n'est pas facile, particulièrement lorsque les travailleurs n'y passent que quelques mois ou sont fortement ancrés dans des habitudes.
- Des démarches de qualité et des labels propres au secteur permettent de mettre en évidence la plus-value sociale des entreprises tout en insistant sur le professionnalisme des structures.

Processus qualité : une réelle plus-value pour l'ES?

- Exemples de démarche qualité spécifiques à l'économie sociale:
 - Démarche progrès en économie sociale
 - Managens
 - Qualicréa
 - Rec'Up
 - Solid'R