



entretien

Philippe Decalf

Directeur qualité, sécurité, environnement
du groupe Carrard Services

« Nous devons nous
intéresser davantage aux
causes de l'accident »



entretien

Philippe Decalf

Directeur qualité, sécurité, environnement du groupe Carrard Services

questions liées au téléphone au volant, sur l'entretien des véhicules, mais aussi sur les questions de chargement et d'arrimage du matériel. Dans le même temps nous avons investi dans l'équipement de nos véhicules (points d'ancrage, cloison, rampe de chargement). C'est facile d'une certaine façon lorsque la solution est uniquement matérielle, dans la mesure où le budget est là ! En revanche, lorsqu'il s'agit d'installer durablement des comportements les choses sont plus difficiles. Mais sur la question des véhicules nous nous sommes rendus compte que la mise en place de rampe de chargement, par exemple, pouvait avoir une incidence favorable sur les TMS ou les accidents dus aux manutentions. Ces actions ont été prolongées par des audits et des contrôles inopinés pour vérifier que les règles étaient bien respectées.

Par définition, en tant que prestataires, vos salariés passent tout leur temps de travail sur le site de vos clients, souvent même aux côtés de leurs propres salariés. Parvenez-vous à faire respecter les règles de sécurité comme vous le feriez au sein même de votre entreprise ?

En matière de risques nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients pour garantir la sécurité de nos salariés. Nous établissons des plans de prévention et évaluons les risques spécifiques. Il y a des secteurs comme la chimie ou la pétrochimie où la prise en compte de la sécurité est très avancée, mais ce qui fait la différence, au final, c'est toujours le facteur humain. C'est la relation que nous pouvons avoir, et que nos responsables de sites auront avec leur homologue. Si nous imposons à nos agents, comme le prévoit le plan de prévention, le port de certains EPI et qu'en face, les salariés du client n'en portent pas, un malentendu peut s'installer. Nous irons parler avec le client, mais c'est lui qui aura la décision finale. En revanche, si notre salarié estime qu'il court un risque trop important il fera jouer son droit de retrait, c'est déjà arrivé.

Quelle est votre politique en matière de port et d'achats des EPI ?

Au sein de l'entreprise nous n'avons pas mis en place une démarche de dotation particulière, ni de budget bloqué chaque année pour l'achat des EPI. Chaque fois qu'il est nécessaire d'acheter ou de remplacer un équipement nous le faisons. Nous avons mis en place, avec notre fournisseur RG, un référentiel national par activité, qui décline les différents EPI et leur utilisation. Comme sur tous les sujets liés à la sécurité l'implication des salariés est essentielle pour réussir.

Quels sont vos grands chantiers à venir en matière de sécurité et de santé au travail ?

Nous travaillons actuellement sur la notion de pénibilité, et sur sa prise en compte dans le cadre de la loi sur les retraites qui entrera en vigueur en 2012. Sur la région Nord nous avons été associés à une étude sur les TMS conduite par un de nos donneurs d'ordres, Arcelor. Le retour a été très positif car en plus de dégager des enseignements très concrets ce travail a permis d'associer étroitement les salariés, notamment les 50-

Le groupe Carrard Services

Filiale du groupe international Vebego présent dans 9 pays, Carrard Services qui compte 5 500 collaborateurs réalise quelque 90 millions d'euros de chiffre d'affaires sur trois grands secteurs d'activité : la propreté sur sites, les travaux spéciaux, activité nécessitant de fortes compétences en matière de sécurité (cordistes, accès difficiles...) et le multiservice.

60 ans, concernés au premier chef. Nous devons aussi associer à cette réflexion d'autres populations qui peuvent se sentir un peu écartées aujourd'hui, celle des cadres et des commerciaux. Je pense que quelqu'un qui a fait plus d'un million de km au volant de sa voiture doit aussi voir une certaine forme de pénibilité reconnue. Un autre chantier très important concerne le risque chimique. Nous travaillons en partenariat avec des spécialistes en toxicologie de la médecine du travail, mais aussi avec notre fournisseur Ecolab, notamment sur la substitution de produits moins dangereux.

Dans votre secteur d'activité, comme dans les métiers de service en général, la crise a resserré les prix et les marchés. La tentation de « rogner » sur la sécurité pour conserver un chantier n'existe-t-elle pas ?

Un responsable d'établissement peut en effet faire le choix du chiffre d'affaires et du résultat, mais cela ne résiste pas longtemps, y compris sur un plan économique. Très vite les charges fixes vont exploser s'il laisse filer la sécurité et la prévention. C'est très douloureux pour une entreprise comme la nôtre de passer de 4% à 6% de prélèvements, c'est notre marge que nous grignotons !





Le groupe hollandais Vebego, auquel appartient la société Carrard Services, est très engagé dans le développement durable, aussi bien sur son volet environnemental que social. Un engagement qui se traduit aussi en termes de prévention des accidents.

Depuis plus de 10 ans Philippe Decalf joue un rôle clé dans la mise en œuvre et l'animation de la politique prévention du groupe Carrard Services. De part son activité, cette entreprise de propreté, est confrontée à un champ très large d'univers professionnels, et une palette de risques, elle aussi très large, que les salariés doivent apprendre à connaître et à maîtriser.

Comment qualifieriez-vous l'environnement du groupe Carrard Services en termes de risque et de prévention des risques ?

Philippe Decalf : Le groupe qui compte environ 5 000 salariés intervient à la fois dans le domaine de la propreté et celui du multiservices. Ce qui signifie qu'en tant que prestataires nous sommes en permanence sur les sites de nos clients, qui évoluent dans des secteurs très différents (agroalimentaire, tertiaire, industrie, santé...), et la plupart du temps dans des conditions de co-activité. Les risques sont donc très variés et liés, dans certains cas, à l'activité de nos donneurs d'ordres. Par ailleurs nous sommes certifiés MASE pour trois de nos établissements.

Quelles ont été les premières mesures et initiatives que vous ayez pris en mettant en œuvre ce chantier de la prévention et de la sécurité en 2001, quand vous avez rejoint le groupe ?

Les choses se sont construites dans de bonnes conditions puisque l'ensemble du personnel a été sensibilisé et formé au plan de prévention et notamment les équipes d'encadrement qui ont véritablement commencé à acquérir une culture du management de la sécurité. C'était une forme de challenge aussi. Je me suis très rapidement attaqué au risque de chute de hauteur. Chaque jour, entre 15 et 30 personnes travaillent en hauteur. Nous avons enregistré très peu d'accidents graves, fort heureusement, mais les deux que nous avons à déplorer en dix ans concernent des chutes. C'est pour cette raison que nous avons mis en place des modes opératoires précis. Les salariés affectés à ces travaux spéciaux, doivent, quant à eux, posséder leur CACES.

Y-a-t-il un type d'activité qui soit plus accidentogène ?

En fait la fréquence d'accident la plus importante se retrouve sur les opérations que je qualifierai de « non risquées ». Il s'agit le plus souvent de glissades, de petits chocs,

Parcours

> 1986. Responsable sécurité au sein du groupe papeterier SMURFIT, issu de la branche papier de Saint-Gobain

2000. Consultant indépendant en prévention et sécurité

2001. Intègre le groupe Carrard Services à Reims pour une politique prévention et sécurité alors que le groupe se dote d'une structure dédiée aux « travaux spéciaux ».

ou de problèmes liés à la manipulation. L'analyse s'impose dans tout accident : anodin dans telle circonstance, un fait mineur peut entraîner des atteintes beaucoup plus graves dans d'autres circonstances. Si un agent par exemple se coupe légèrement avec une « tronçonneuse » ce n'est pas que la gravité qui doit déclencher une analyse poussée mais la gravité potentielle de l'événement. Aussi paradoxal que cela puisse paraître l'enjeu en termes de sécurité et de prévention est peut-être plus important que dans le cas d'un salarié qui se sera foulé la cheville suite à une glissade. Je pense que nous ne sommes pas encore assez bon dans l'analyse des causes.

Comment intégrez-vous les risques psycho-sociaux dans votre réflexion sur la prévention ?

Pour bien gérer ce risque nous les managers comme les salariés doivent bien le connaître, y compris dans l'environnement de travail du client qu'il fréquente parfois depuis de nombreuses années. Le problème est que nous sommes trop souvent dans une logique idéologique alors qu'il faudrait s'inscrire dans une démarche scientifique. Au-delà du harcèlement qui concerne le plus souvent une relation d'individu à individu, et dont les contours sont plus simples à définir, indépendamment de toute la souffrance qui peut y être liée, le stress fait partie intégrante de notre métier. Il faut que chacun puisse en connaître le mécanisme et en mesurer ses propres limites.

De quels outils disposez-vous pour sensibiliser les salariés ? Mettez-vous en place des actions spécifiques sur des risques spécifiques ?

A titre d'exemple je citerai le risque routier qui représente potentiellement une cause d'accidents, parfois très grave. Nous avons en moyenne 300 à 400 véhicules en circulation et avons observé une augmentation de la fréquence d'accidents de trajet ou de mission en 2009. Nous avons mis en place une action de sensibilisation. Nous avons travaillé avec la Prévention routière et avec notre assureur, sur les

« L'analyse s'impose : un fait peut se révéler anodin ou très grave selon les circonstances. »