

## Rapport d'étude

### Titre

Étude d'un outil de gestion en ligne orienté vers l'avenir, élaboré pour le secteur de la coiffure, dans le cadre de l'A.R. sur les Services Externes.

### Auteur du rapport d'étude

Pascal Meyns

### Auteur du travail final

Karoline Van Sprundel, Service Externe de Mensura

### Prémices

Ce travail final et cet extrait ont été réalisés à la suite de l'adaptation de l'A.R. sur les Services Externes de mars 1998 (modifié par l'A.R. du 24 avril 2014 (M.B. 23/05/2014, erratum M.B. 05/06/2014)). La plupart des modifications de cet A.R. entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2016. Il a été tenu compte de la situation dans cet A.R. jusqu'au 31 janvier 2015.

### Contexte

Nous constatons qu'il est difficile de faire appliquer une bonne politique de prévention dans le principal groupe des entreprises (> 20 travailleurs). Le législateur essaie de résoudre cette difficulté par une nouvelle réglementation. Les acteurs concernés, comme les services externes PPT, réfléchissent aussi à des solutions possibles.

Les principales données, à cet égard, sont :

- En Belgique, la grande majorité des entreprises sont des « entreprises D ». Il s'agit d'entreprises comptant jusqu'à 20 travailleurs, dans lesquels le gérant assume le rôle de conseiller en prévention. Au SEPPT de Mensura, ce groupe représente environ 86 % de la clientèle.
- Il ressort d'une étude réalisée au Royaume-Uni que ces entreprises accordent peu d'attention à la sécurité et à la prévention et possèdent peu de connaissances en la matière.
- Le législateur belge tente de résoudre cette situation en associant plus étroitement les services externes de prévention et de protection au travail (SEPPT), à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, à ce type d'entreprise, en leur

imposant des tâches explicites. Cet ensemble de tâches comprend notamment la collaboration à l'analyse de risques, la proposition de mesures de prévention et – très important à cet égard – la remise d'un avis sur la politique après cinq ans.

- Pour pouvoir garantir ces tâches de manière optimale, le développement de nouveaux outils en ligne sera nécessaire.

Cette étude contribue à ce débat en élaborant un cas test dans le secteur de la coiffure.

Le secteur de la coiffure a été choisi parce que :

- Ce secteur compte beaucoup de petites entreprises.
- Un outil en ligne a été développé avec le soutien de l'Union européenne : OiRA. Cet outil est disponible gratuitement.

## Objectif

Les objectifs de cette étude sont :

1. Évaluation de l'outil OiRA existant pour les coiffeurs :
  - a. cet outil est-il praticable pour les coiffeurs ?
  - b. cet outil est-il considéré comme pratique ?
  - c. quels sont les points à améliorer selon ce groupe cible ?
2. À quoi doit satisfaire un outil pour être à la fois utilisé et permettre au SEPPT de donner le conseil de politique quinquennal prévu par la loi ?

Les questions principales suivantes sont posées :

- Vaut-il mieux travailler avec des modules que nous appliquons chaque année de manière continue pour parvenir après 5 ans à un conseil de politique ou appliquons-nous l'outil en 1 fois ? Ce dernier point nécessite plus de temps, mais toutes les informations sont collectées en une fois.
- Comment pouvons-nous sensibiliser au mieux les entreprises à élaborer une politique de prévention ? En effectuant des visites périodiques et des analyses partielles pendant 5 ans ou en établissant 1 analyse de risques complète avec un plan d'action ?

L'étude se compose de 2 parties, chacune avec ses propres résultats :

- Volet A : la visite par les visiteurs d'entreprises du SEPPT a été effectuée auprès de 250 coiffeurs pour tester l'outil OiRA existant. Ce groupe de coiffeurs a été scindé en deux sous-groupes :
  - 50 % ont été priés de compléter entièrement l'outil OiRA.
  - 50 % ont été priés de ne compléter que le module « protection de la peau ».

Cette scission du groupe doit permettre d'examiner comment l'outil est perçu dans son ensemble, comment l'outil est perçu lorsque le point de focalisation est plus précis et quelles sont les possibilités de parvenir à un conseil de politique quinquennal en travaillant avec des modules distincts qui forment un tout, après la période visée de cinq ans.

- Volet B : en concertation avec la fédération des coiffeurs UBK/UCB, des présentations ont été organisées à l'occasion de cinq événements (« Coiffure on tour ») à l'automne 2014 et un questionnaire a été soumis aux coiffeurs présents.

## Résultats

### Volet A de l'étude

Dans le volet A de l'étude, 252 visites d'entreprises ont été planifiées. Sur ce nombre, 171 ont été faites effectivement. 135 questionnaires ont été remplis entièrement, mais 80 % (n = 108) de ceux-ci ont signalé ne pas avoir testé l'outil OiRA. L'intérêt pour l'utilisation effective de l'outil est donc extrêmement faible.

96,2 % (n = 125) des répondants du volet A de l'étude n'avaient encore jamais entendu parler de l'outil OiRA. Les 3,8 % restants en avait déjà entendu parler, mais ne l'avaient encore jamais utilisé. Personne n'a indiqué avoir déjà utilisé l'outil.

Seuls 25 % veulent maintenir la visite annuelle du SEPPT, même si un outil en ligne était implémenté.

Nous indiquons également que seuls 6,4 % (n = 8) des répondants ont indiqué vouloir consacrer plus de 2 heures par mois à la sécurité (groupe A de l'étude).

Sur les 27 coiffeurs qui ont effectivement testé l'outil, 1/3 ont décroché avant la fin de la série de questions. Un autre tiers (1/3) n'a pas procédé à l'établissement d'un rapport. L'effort demandé est jugé trop long.

70,8 % (n = 17) ont indiqué vouloir compléter l'outil par étapes (de façon modulaire) plutôt que de tout faire en une fois.

### Volet B de l'étude

Une brève présentation d'introduction a été organisée à chaque fois aux cinq événements de « Coiffure on tour », après quoi il a été demandé de participer à l'étude. Cela a donné 90 réponses de la part de coiffeurs.

Tous les résultats du volet B de l'étude confirment les conclusions du volet A de l'étude. À savoir :

- 47,7 % (n = 42) ne sont pas intéressés par l'outil OiRA,
- seuls 5,7 % ont déjà entendu parler de l'outil et personne ne l'a déjà utilisé,
- 81,2 % (n = 69) préfèrent un outil en ligne plutôt qu'une visite du SEPPT,
- bien que la sécurité soit considérée comme importante, le temps que l'on y consacre est réduit au maximum.

Il ressort également du volet B de l'étude que 54,2 % (n = 45) des entreprises D du groupe cible ne sont pas affiliées à un SEPPT - tandis que 54,4 % (n = 49) emploient malgré tout des travailleurs.

### **Conclusions par rapport aux objectifs formulés**

#### Évaluation de l'outil OiRA existant pour les coiffeurs

Il ressort aussi bien du volet A que du volet B de l'étude que presque personne au sein du groupe cible ne connaît l'outil OiRA. D'autre part, il apparaît clairement que le groupe cible préfère un outil en ligne plutôt que la visite d'un visiteur d'entreprises du SEPPT.

Dans le volet A de l'étude, 70,8 % ont indiqué préférer travailler par étapes (par modules). Dans le groupe B de l'étude, ce pourcentage s'élevait à 53,6 %.

Il ressort que l'outil OiRA actuel peut être amélioré en termes de lay-out et d'utilisation. Il y a beaucoup trop de répétitions, il faut beaucoup trop utiliser des défilements et le plan d'action n'est pas assez simple. On escompte une réponse prête à l'emploi.

D'autre part, le coiffeur OiRA peut servir de base, sur le plan du contenu, à des développements ultérieurs. Les modules et les questions sont formulés clairement et contiennent les informations et la documentation nécessaires. Ils doivent encore être mieux alignés sur la législation.

### Besoins pour un outil de politique en ligne quinquennal

Il ressort aussi bien du volet A que du volet B de l'étude que le groupe cible estime que la sécurité et le bien-être sont importants, mais qu'il veut, dans le même temps, y consacrer le moins de temps possible. Tout outil visant à obtenir la participation des petites entreprises devra donc partir de ce postulat.

La question de l'étude demandant si OiRA convient comme instrument pour le SEPPT obtient une réponse négative.

## **Recommandations**

Pour qu'un outil en ligne soit une réussite pour les entreprises D et qu'il soit praticable dans le même temps pour les SEPPT, il doit satisfaire à certaines conditions. Celles-ci sont :

- liste de contrôle synoptique, concise, en ligne ;
- le nombre d'opérations doit être réduit au maximum ;
- liste de contrôle qui peut être complétée pendant la visite d'entreprise, en concertation avec le client, ou qui peut être complétée de manière entièrement autonome ;
- doit répondre en premier lieu à : ergonomie cognitive, convivialité et rapidité d'intégration ;
- les plans d'action doivent être compréhensibles, rapides, concrets et

applicables en pratique ;

- les mesures de prévention doivent être formulées de manière à ce qu'elles soient prêtes à l'emploi ;
- les informations sur les accidents du travail et les incidents devraient être intégrés dans cet outil.

## Contact

[Karoline.vansprundel@mensura.be](mailto:Karoline.vansprundel@mensura.be)

## Référence complète du travail final

Van Sprundel, K., Étude d'un outil de gestion en ligne orienté vers l'avenir, développé pour le secteur de la coiffure, dans le cadre de l'A.R. sur les Services Externes.  
Leuven, Prevent, travail final non publié, 2015, 90 p.

## Références OiRA

<http://www.oiraproject.eu/>

<http://www.werk.belgie.be/moduleDefault.aspx?id=35675>