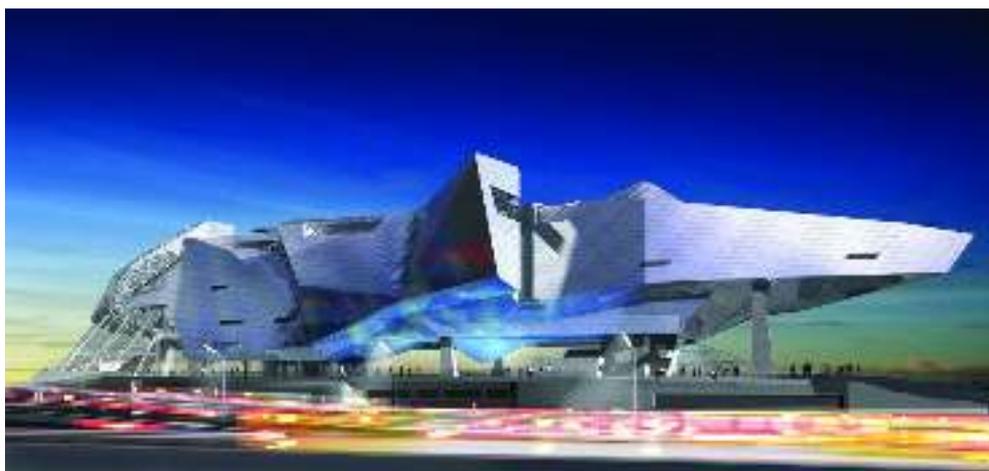


STAGE INSERTION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Organisme d'accueil :

SMAC Vénissieux

Stage ouvrier sur des chantiers d'étanchéité



Un des chantiers de la SMAC Vénissieux : le musée des Confluences

Source : <http://www.infoimmo.fr/le-musee-des-confluences/>

BOUVET AGNELLI Cécile

Promotion 60

Année 2013

NOTICE ANALYTIQUE

	NOM	PRENOM	
AUTEUR	BOUVET AGNELLI	Cécile	
TITRE DU STAGE	Stage ouvrier sur des chantiers d'étanchéité		
	ORGANISME D'AFFILIATION ET LOCALISATION	NOM PRENOM	
MAITRE DE STAGE	Smac Vénissieux	Mathieu Lacalmontie	
COLLATION	Nbre de pages du rapport 28	Nbre d'annexes (Nbre de pages) 4 (6)	Nbre de réf. biblio.
MOTS CLES	Chantier, travail en hauteur, Sécurité, Management		
TERMES GEOGRAPHIQUES	Vénissieux		
RESUME	<p>Ce rapport présente mon stage à l'agence de la Smac à Vénissieux. Il a pour but d'exposer les observations que j'ai pu faire sur le terrain vis-à-vis de l'organisation du travail, de l'hygiène et de la sécurité et de la gestion des différences sociologiques dans cette entreprise mais aussi de présenter une analyse de ces observations ainsi que quelques propositions pour y améliorer les conditions de travail.</p>		
ABSTRACT	<p>This report presents the internship I did in the Smac agency in Vénissieux. It is aimed at exposing the facts I was able to notice on the field regarding working organization, hygiene and safety and management of sociological differences but also to present an analyse of what I've observed and some propositions to improve working conditions there.</p>		

TABLE DES MATIERES

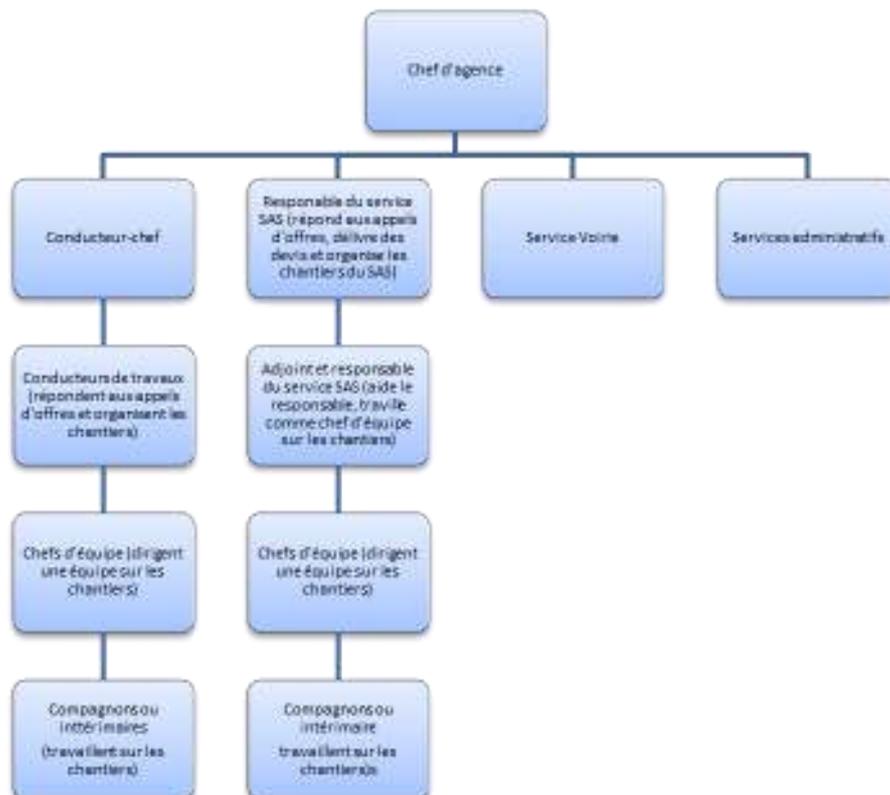
Préambule	5
I Organisation du travail	6
1) Répartition du travail	6
2) Rythmes et horaires	7
3) Intérêt et pénibilité du travail	8
4) Management et relations de travail	9
5) Progression et formation.	10
II Santé et sécurité au travail.	10
1) Aménagement du lieu de travail et hygiène	11
3) Sécurité	13
4) Stress et harcèlement	15
III Différences sociologiques.	15
2) Différence d'âge.	16
3) Différence de formation initiale.	16
4) Différence d'origine et de religion.	16
5) Différence hommes/femmes.	17
6) Appartenance syndicale.	17
Conclusion	18
Remerciements	19

Préambule

Mon stage s'est déroulé du 17 juin au 12 juillet 2013 au sein de la société SMC. C'est une filiale de Colas, entreprise qui est elle-même une filiale de Bouygues. C'est une entreprise spécialisée dans la création et la pose d'enveloppe du bâtiment, en se concentrant particulièrement sur l'étanchéité.

Plus précisément, j'ai été accueillie par l'agence de Vénissieux qui peut être assimilé à un centre de profit. On y trouve les services administratifs, le service travaux, le service rénovation (aussi appelé SAS : Smac Assistance Service) et le service voirie. L'agence fonctionne en répondant à des appels d'offres (pour les travaux) ou à des demandes directes de particuliers ou d'entreprises (pour le service SAS). J'ai été intégrée à des équipes différentes travaillant pour le SAS mais également parfois pour le service travaux. Le travail au SAS se compose essentiellement de chantiers courts sur seulement quelques jours voire quelques heures comme par exemple la recherche et les réparations liées à une fuite dans un parking alors que le service travaux peut envoyer des équipes sur de longs chantiers comme celui du musée des Confluences par exemple. Le rayon d'action de l'entreprise correspond aux départements du Rhône et de l'Ain.

L'agence de Vénissieux se compose de bureaux qu'elle partage avec la direction régionale, de plusieurs dépôts de matériel, de vestiaires ainsi que d'une usine à asphalte. Le site est partagé avec d'autres laboratoires du groupe Colas comme la Screg. Environ 60 personnes travaillent sur les chantiers pour la Smac 30 permanents et 30 intérimaires. L'organigramme hiérarchique se trouve ci-dessous, il est assez simple et semble assimilé par tous.



I Organisation du travail

1) Répartition du travail

Planification et ajustements du planning. Le planning et la constitution des équipes sont fixés chaque mercredi pour les deux semaines qui suivent par les conducteurs de travaux et les responsables de service. Ce planning est affiché dans les bureaux et consultable par tous. Il peut être réaménagé en fonction de la différence qu'il peut y avoir entre le nombre d'heures qu'ils ont estimées nécessaires en se rendant sur le terrain et le nombre d'heures qu'il faut vraiment pour réaliser les travaux demandés. La répartition du travail selon les équipes se fait selon les spécialités de chacun (soudure, résine, asphalte..). La composition des équipes varie régulièrement, en fonction de la demande. Elles sont dans tous les cas constituées d'un chef d'équipe et de un ou plusieurs compagnons ou intérimaires. Le recours aux intérimaires permet d'adapter le nombre de travailleurs à la quantité de travail. Les travaux à effectuer sont expliqués de vive voix, à l'aide de photos et de vues aériennes, à chaque équipe au début du chantier. Il n'y a pas d'ordre de mission écrit ou de fiche récapitulative de ce qu'il y a à faire. Pendant le chantier, les conducteurs ou le responsable adjoint peuvent venir voir pour vérifier que tout se passe bien et que les équipes n'ont pas de questions.

Répartition des tâches et approvisionnement. Les équipes peuvent choisir l'ordre dans lequel effectuer les différentes tâches sur le chantier mais les produits et matériaux utilisés sont fixés par les conducteurs de travaux qui éditent un bon pour pouvoir sortir ce matériel du dépôt ou pour se faire livrer par les fournisseurs sur les chantiers. Au final, la marge de manœuvre est assez réduite car la marche à suivre est cadrée par les produits utilisés. Les équipes mettent à profit leur expérience pour savoir la meilleure marche à suivre pour que les travaux soient réalisés correctement. En cas de problème majeur, comme les intempéries par exemple, ils appellent le conducteur de travaux et fixent avec lui la démarche à suivre. Lorsqu'un ouvrier a une question sur ce qu'il doit faire ou la démarche correcte, il la pose simplement au chef d'équipe.

Consignes. Pour relayer l'information, les conducteurs de travaux et le responsable du SAS utilisent beaucoup le tête à tête où ils expliquent aux agents ce qu'ils attendent d'eux sur chaque chantier et répondent à leurs questions. Lorsque les informations sont plus générales (sur la sécurité par exemple), des réunions avec une vingtaine d'ouvriers sont organisées obligatoirement tous les 3 mois. Elles sont dirigées par le responsable SAS ou le conducteur chef mais tout le monde peut s'exprimer et donner son avis sur les questions évoquées. Exceptionnellement, lors d'une information importante à faire passer, comme un problème de sécurité majeur, chaque travailleur peut être convoqué chez le conducteur chef pour avoir un entretien en tête à tête pour mettre certaines choses au clair.

Réception des chantiers et gestion des aléas. A la fin d'un chantier, l'équipe prend en photos le travail effectué et ces photos sont ensuite insérées dans un dossier et envoyées au commanditaire dans une démarche de suivi qualité. Il arrive que les heures estimées ne correspondent pas au travail à effectuer. Dans ce cas, les heures payées sont celles correspondant au devis et l'équilibre est trouvé entre les devis surestimés et les devis sous-estimés.

Cette organisation du travail est efficace et permet aux tâches d'être réalisées correctement en un temps minimum. On observe parfois un décalage entre le travail à effectuer et le temps imparti pour le faire. En fait, le plus important est que l'ensemble des travaux sur 15 jours soient équilibrés avec les devis. C'est pour cela que le moment où le chef d'équipe fait approuver et signer la fin d'intervention est toujours délicat. En effet, parfois, les conducteurs de travaux pensent qu'une étape n'est pas obligatoire alors qu'elle l'est (préparation de la surface avant travaux par exemple - ceci est notamment dû à des différences de qualité entre les différents fournisseurs) ou le contraire. Le devis est alors faussé, ce qui entraîne une perte de revenus pour l'entreprise. Une solution pourrait être de décharger un chef d'équipe expérimenté de son travail sur les chantiers pour qu'il puisse se consacrer exclusivement à l'aide des conducteurs de travaux lors de devis. La mise en place de consignes écrites ou d'une fiche de chantier récapitulant le matériel à utiliser et les tâches à effectuer me paraîtrait également pouvoir aider les ouvriers à se rappeler de tout ce qu'ils ont à faire. Complétés à la fin de chantier par les chefs d'équipe pour tout ce qui touche à la réalisation du chantier, cela pourrait enrichir la démarche qualité et éventuellement constituer un outil de progrès.

2) Rythmes et horaires

Horaires. Les horaires sont différents selon le type de travail (sur le chantier ou au bureau). La moyenne pour le travail sur chantier est de 37 heures par semaine sur l'année : 39 en été et 35 en hiver, quand les heures d'ensoleillement sont plus courtes. Cependant les conducteurs de travaux et les responsables travaillent dans une logique de forfait journalier et ne comptent pas particulièrement leurs heures. Les équipes sur le chantier doivent effectuer un nombre d'heures sur le chantier par jour mais elles sont libres de faire la journée continue ou non. Cela leur permet en été de profiter des heures les plus fraîches pour travailler. Ce choix doit être précisé à l'avance au conducteur de travaux. Toutefois, ils sont parfois contraints par des éléments extérieurs (besoin de passer au dépôt le matin, travail dans des zones habitées où il est interdit de faire du bruit avant 8 heures, travail dans des entreprises où il est nécessaire d'attendre l'arrivée d'employés du bureau pour ouvrir les locaux ..). Les temps de pause sont normalement fixés à une heure pour le déjeuner pour les équipes qui ne font pas la journée continue. Les ouvriers sont aussi invités à faire des pauses supplémentaires lors des grosses chaleurs pour éviter les « coups de chaud » (voir annexe C). Dans les faits, certaines équipes préfèrent limiter au maximum les temps de pause pour pouvoir finir la journée plus tôt. En général, tous les ouvriers d'une équipe s'arrêtent en même temps mais il n'y a rien d'obligatoire. Les temps de trajet peuvent être très variables puisque l'entreprise travaille sur toute la région. Il y a des indemnités de forfait en fonction de la zone géographique où se situe le chantier.

Retard. En cas de retard d'un ouvrier, le chef d'équipe attend un peu avant de partir mais si le retard excède 10 minutes, l'équipe part sans lui. Il n'est donc pas payé ce jour-là, sauf si il peut fournir un arrêt de travail. Cependant, d'après ce que j'ai observé, les employés sont rarement en retard. Pour les intérimaires, un nombre trop important de retard fait que l'entreprise ne le reprend plus. La gestion des retards est différente selon le poste occupé puisque c'est le chef d'équipe qui décide de l'heure du départ. Celui-ci n'est donc pas pénalisé de la même manière s'il est en retard puisque son équipe ne peut pas partir sans

lui. Cependant, il faut d'abord avoir fait ses preuves en tant qu'ouvrier pour être chef d'équipe, il est donc rare que ceux-ci soient en retard.

Congés. Pour les congés, chacun envoie à la direction sa demande de congés durant le premier semestre de l'année au service administratif qui essaie ensuite de satisfaire le plus de monde possible. L'agence ferme deux semaines en fin d'année et ces congés sont décidés en concertation avec les délégués du personnel.

Ainsi les rythmes observés dans cette entreprise sont assez classiques et paraissent bien adaptés au travail demandé, sans forcer les ouvriers à s'épuiser. Toutefois, à propos des temps de pause, on observe une différence entre la philosophie de l'entreprise qui prône des recommandations rationnelles de temps de pause réguliers et les employés qui préfèrent faire une journée la plus courte possible. Dans ce cas, ce décalage n'a pas grande incidence mais sur la question de la sécurité, ce décalage pourrait être problématique. Les inégalités qui peuvent ressortir de la gestion des retards et des congés (tout le monde ne pourra pas être satisfait) me paraissent être liées à l'activité même et il ne me semble pas qu'il y ait de moyens de les résorber.

3) Intérêt et pénibilité du travail

☺ On peut distinguer 3 principaux facteurs de pénibilité

Le poids. La réglementation impose que les charges soulevées soient inférieures à 40 kg pour les hommes et 25 kg pour les femmes et les plus de 50 ans et les fournisseurs ont adapté leurs produits à ces normes. La régularité avec laquelle les agents soulèvent de telles charges est très variable mais, souvent, c'est plusieurs fois par jour. De plus, il faut ponctuellement charger et décharger des machines qui peuvent peser plus lourd et nécessitent donc l'intervention de plusieurs agents.

Les positions. Les agents ne travaillent pas toujours dans des positions confortables : en effet, pour souder ou poser de la résine, il faut forcément être à genoux. De plus, les surfaces à couvrir sont généralement grandes et les tâches relativement longues donc ces positions inconfortables doivent être tenues longtemps.

La chaleur. Travailler sur les toits en été est très vite difficile lors des grosses chaleurs. A cela s'ajoute souvent la chaleur de l'asphalte ou du chalumeau.

Il faut également noter que les produits utilisés, notamment les résines peuvent avoir une odeur très désagréable même s'ils ne sont pas toxiques. Les compagnons sont alors obligés de porter des masques et des protections qui sont très gênantes. Le travail est donc ressenti et considéré par les ouvriers comme pénible et fatiguant. Les agents m'ont d'ailleurs souvent demandé pourquoi j'avais décidé de travailler sur de tels chantiers.

☺ ¶ faut remarquer que certains ouvriers soulignent l'intérêt des chantiers d'étanchéité par rapport aux autres chantiers du BTP. En effet, il faut s'adapter à chaque situation et que le travail n'est donc pas trop répétitif. De plus les agents ne travaillent que très rarement de nuit et qu'ils n'ont jamais de travail à effectuer chez eux, ni d'appels pendant les congés, ce qui leur permet de bien différencier le privé du professionnel. Ils sont parfois envoyés en mission de plusieurs jours sur un chantier éloigné du dépôt mais cela ne se fait qu'avec l'accord de tous les membres de l'équipe et se traduit par une compensation financière, de

même que la pose d'asphalte. De plus la possibilité de faire des journées courtes permet de diminuer la perception de pénibilité du travail.

4) Management et relations de travail

Les conducteurs de travaux savent valoriser les compétences de chacune puisque, lorsqu'il faut réaliser des travaux classiques comme le soudage ou la pose de résine, ils le demandent à une équipe dont c'est la spécialité. Ainsi, les agents se sentent bien dans l'entreprise et peuvent travailler efficacement.

Les contacts entre les compagnons et le chef d'agence sont assez rares mais restent cordiaux. Par contre, les contacts des compagnons et intérimaires avec le reste de leur hiérarchie sont très fréquents. Ils se font de manière quotidienne, orale, avec beaucoup de cordialité et de respect dans les deux sens (les supérieurs n'utilisent jamais le mot « ouvrier » considéré comme mal-perçu et lui préfèrent celui de compagnon, ce qui renforce l'idée d'unité et réduit la distance hiérarchique). Cela peut être nuancé par le fait que, dans le cas où les équipes rentrent manger au dépôt, le réfectoire est uniquement utilisé par les chefs d'équipe, les compagnons et les intérimaires. Les conducteurs de travaux et responsables préfèrent manger ensemble dans leur bureau ou au restaurant. On remarque aussi que les différents compagnons entretiennent des rapports très sympathiques entre eux, disent bonjour à tout le monde le matin, s'offrent le café, s'entraident pour charger du matériel lourd ... La bonne entente entre les agents est renforcée par le fait que lorsqu'il apparaît des tensions entre deux personnes, les conducteurs de travaux changent les équipes pour leur éviter de travailler ensemble. Cependant, il n'y a pas de temps de rencontre organisés en dehors des horaires de travail alors qu'il me semble que cela pourrait renforcer l'esprit d'équipe et de « compagnie », surtout entre les compagnons et leurs supérieurs hiérarchique.

Du fait des changements d'équipe en fonction des affinités des uns et des autres et de sa dénomination sous le terme de compagnon, chaque ouvrier sent bien qu'il n'est pas pour ses supérieurs qu'un simple nom sur un papier mais une personne réelle pour laquelle il faut adapter le travail demandé afin qu'il soit accompli dans les meilleures conditions possibles.

La bonne ambiance que j'ai pu remarquer au sein des équipes de travail de la Smac est confirmée par tous et beaucoup sont très satisfaits de travailler dans cette entreprise pour cela. Il règne un climat de confiance qui, je pense, permet à chacun d'effectuer son travail de la manière la plus efficace qui soit puisqu'aucun ouvrier n'hésite à poser des questions à ses supérieurs s'il n'a pas bien compris ce qu'il y a à faire, et ce même en plein milieu de la journée. Cette manière de gérer le personnel management me paraît très efficace. Les ouvriers sont en relation de confiance avec leur hiérarchie qui prend en considération leurs préférences et les conditions dans lesquelles ils travaillent le mieux, qui les écoute lors des réunions et qui s'adressent directement à eux quand il y a quelque chose qui ne va pas ou au contraire pour les féliciter d'un chantier propre et bien mené. Pour améliorer encore l'esprit d'unité, il pourrait être intéressant de prendre du temps au début de chaque embauche pour expliquer à la personne employé non seulement les règles de sécurité (ce qui est actuellement fait) mais aussi l'entreprise, son fonctionnement, sa philosophie et ses valeurs.

5) Progression et formation.

Pour la plupart des travaux effectués, il n'y a pas besoin d'habilitation spécifique. Cependant, il faut de l'expérience avant d'utiliser des outils courants mais potentiellement dangereux comme le chalumeau. Par contre, la conduite d'engins de chantier comme les nacelles nécessite d'une part l'autorisation du chef d'agence et d'autre part, la validation des CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité). La direction désigne les employés (souvent les chefs d'équipe) qui doivent passer les CACES, ainsi que la formation secouriste. Ces formations sont alors obligatoires et payés par la Smac. Chaque année, un entretien est organisé avec chaque compagnon où il émet ses vœux en matière d'évolution, de mobilité et de formation. Pour les intérimaires, parfois leur agence d'interim leur fait passer les CACES les plus courants.

Certaines formations sont organisées collectivement et sont obligatoires pour tous les ouvriers. Ce sont principalement des formations à la sécurité, pour apprendre à se servir efficacement d'un harnais pour travailler en hauteur par exemple.

Ainsi on peut voir que des formations sont prévues pour les compagnons, que certaines sont imposées par la direction mais que les souhaits des compagnons sont aussi pris en compte. Associer les travailleurs au choix des formations et de leur évolution de carrière me paraît parfaitement adapté et s'intégrer dans une démarche de suivi individualisé du personnel.

Le passage du statut d'intérimaire au statut de compagnon se fait au bout de 2 ou 3 ans, sur proposition des chefs d'équipe lorsqu'un poste se libère. Cette titularisation est donc accessible à tous, pourvu que les chefs d'équipe soient satisfaits du travail fourni. Il est également possible de passer du poste de simple compagnon au poste de chef d'équipe. Cela se fait sur proposition des chefs d'équipe qui ont travaillé avec la personne susceptible de changer de poste en fonction non seulement de son sérieux et de sa capacité à mener à bien son travail mais aussi à s'adapter face à une difficulté ou un imprévu et à diriger une équipe. Enfin il est possible de passer du poste de chef d'équipe à celui de conducteur travaux mais cela reste assez rare. La voie principale d'évolution reste la progression interne au sein de l'agence principalement mais aussi de l'entreprise et du groupe.

II Santé et sécurité au travail.

La politique générale de santé et sécurité au travail est de bon niveau. On voit facilement que la sécurité est l'un des principaux axes de travail de la direction, l'amélioration de l'indice de sécurité étant l'un des deux objectifs principaux de l'agence, au même titre que l'augmentation du chiffre d'affaire du SAS. L'Indice de Sécurité est le produit du taux de fréquence par le taux de gravité. On a

$$IS = TFXTG = \frac{\text{nombre d'accidents de travail avec arrêt} \times 1\,000\,000}{\text{nombre d'heures travaillées}} \times \frac{\text{nombre de jours d'arrêt} \times 1000}{\text{nombre d'heures travaillées}}$$

Les objectifs sur l'IS sont de plus en plus ambitieux chaque année. L'objectif était IS < 17 en 2012 et il est maintenant IS < 10 soit une baisse de 25 %. De plus, la SMAC affiche un objectif de 0 accidents.

1) Aménagement du lieu de travail et hygiène

Le dépôt est plutôt propre et bien rangé mais, à l'extérieur, au fond du site, de nombreuses coulées d'asphalte qui rendent la circulation impossible en camion et dangereuse à pied car le sol est alors glissant et inégal. Il y a également des places de stationnement et un plan de circulation pour que éviter que les camions se croisent mais celui-ci n'est pas toujours respecté par les véhicules légers comme les petites camionnettes que la plupart des équipes utilisent pour se rendre sur le chantier. Enfin l'accès aux bureaux

est possible pour les handicapés mais pas au reste du dépôt car le sol est trop inégal.



Les vestiaires femme sont propres et fonctionnels.

A l'intérieur, on trouve tous les aménagements nécessaires à une bonne hygiène des travailleurs : il y a un vestiaire homme et un vestiaire femme plus petit avec des casiers, des douches individuelles, des toilettes et des lavabos. Tous les locaux sont nettoyés quotidiennement par une entreprise externe. On trouve aussi un réfectoire de 26 places avec un micro-ondes, une radio

et un évier. Il y a également dans les bureaux un point d'eau fraîche. De l'eau en bouteille est par ailleurs fournie aux ouvriers à raison de 9L par semaine. Tout est donc fait pour améliorer l'hygiène des travailleurs au dépôt. Sur les chantiers, c'est plus difficile. Pour les chantiers qui ne durent que quelques jours, aucun équipement n'est prévu et il faut donc se débrouiller avec les équipements sur place (si on travaille sur des bâtiments de bureau, les toilettes sont accessibles mais sur des maisons individuelles non). Sur les grands chantiers neufs, des toilettes et des casiers sont mis à la disposition des ouvriers par la société qui s'occupe du gros œuvre. Cependant, leur hygiène est très variable et peut être franchement mauvaise. A part des demandes à l'entreprise de gros œuvre ou au CISSCT (Collège Interentreprise de Sécurité, de Santé et des Conditions de Travail) que le contrôle de l'hygiène soit plus stricte, il est cependant difficile pour la Smac d'intervenir sur ce point

On peut trouver autour de la machine à café une petite salle conviviale où les compagnons peuvent se retrouver mais elle n'est pas assez grande pour accueillir tous les ouvriers en même temps.

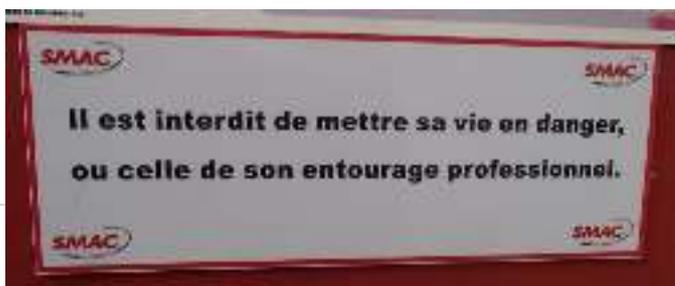
Dans les locaux, de nombreuses affichettes et posters rappellent les règles de sécurité.

2) Risques

Tout d'abord, au dépôt, les résines utilisées pour l'étanchéité sont des produits toxiques et polluants. Elles sont donc stockées à part dans un dépôt fermé à clé. Le risque d'incendie est lié à la présence de résines inflammables mais elles sont bien protégées et le dépôt est bien rangé, ce qui limite le risque de propagation d'un incendie. De plus, au dépôt, il y a des extincteurs facilement accessibles. Il y a également un extincteur par chalumeau en service dans les camions mais ils sont attachés pour ne pas bouger pendant les trajets, ce qui fait qu'il ne doit pas être facile de les utiliser mais évite de les perdre pendant la conduite.

Les risques sur le chantier sont liés aux travaux d'étanchéité en hauteur : coupure, brûlure, nuisances sonores et chutes principalement. Il faut également rappeler les risques

Posters rappelant les règles de sécurité



liés aux facteurs de pénibilité : lourdes charges à soulever, chaleur, toxicité éventuelles des résines et maladies éventuelles liées à la position « à genoux », comme l'hygroma du genou.



Exemple de protection lors de la pose de résine.

3) Sécurité

Tous les risques évoqués précédemment et d'autres sont listés dans le Document Unique d'Évaluation des Risques, dont un extrait se trouve en annexe B, donc la réglementation est respectée sur ce point.

Pour atteindre ces objectifs en matière de sécurité, la société accueille chaque nouvel arrivant avec un entretien individuel autour de la sécurité. Elle lui remet un petit fascicule qui contient toutes les règles de sécurité illustrées et avec un minimum de texte pour que même ceux qui ne maîtrisent pas très bien le français puissent les comprendre (voir annexe A). J'ai eu cette sensibilisation à la sécurité lors de mon premier jour de stage

Tous les équipements de protection individuels sont à la disposition des employés au dépôt sur simple demande au magasinier. Ils peuvent en prendre autant qu'ils en ont besoin, dans les limites du raisonnable. Beaucoup de compagnons signalent ce point en comparaison à d'autres entreprises où le nombre de gants que les employés peuvent prendre

par semaine par exemple est limité sans rapport avec le besoin qu'ils en ont cette semaine-là. Ils ont à leur disposition des chaussures de sécurité, des pantalons de travail coupe-feu, des gants de manutention, des gants coupe-feu, des gants anti-coupe et des gants de protection chimique ainsi que des casques, des harnais, des longes et des stop-chutes, des masques anti poussières, des masques chimiques et des protections des genoux pour lutter contre l'hygroma du genou car beaucoup de travaux d'étanchéité exigent des ouvriers qu'ils travaillent à genoux. Tous ces équipements sont disponibles en plusieurs tailles et il y a même différents modèles pour les chaussures et les genouillères. Si un travailleur particulièrement grand ou particulièrement petit ne trouve pas d'équipement à sa taille, le conducteur de travaux en achète un adapté.

Tous les trois mois, la direction organise une réunion de sécurité avec tous les travailleurs où les conducteurs de travaux commentent des photos qu'ils ont prises sur les chantiers qu'ils ont visités et rappellent les règles de sécurité (voir annexe C). S'ensuit un échange sur un thème particulier (travail en hauteur ou travail sous de grosses chaleurs par exemple). Les ouvriers peuvent s'exprimer librement et faire ainsi remonter des remarques et des problèmes qu'ils ont pu rencontrer. J'ai eu l'occasion d'assister à l'une de ces réunions le 21 juin.

Les machines utilisées sont régulièrement mises aux normes et elles comportent des avertissements de sécurité sous forme de vignettes collées dessus. Beaucoup de matériel

est loué et avant chaque location, le personnel de l'entreprise de location s'assure que le compagnon sait se servir de la machine.

En consultant les rapports d'accidents du travail des années précédentes, j'ai pu m'apercevoir qu'on pouvait classer les accidents en deux catégories : ceux qui sont dus à une mauvaise protection (chute à travers un lanternau mal protégé, non port de gants ...) et ceux qu'on pourrait qualifier de vraiment accidentel comme un malaise ou une chute car un ouvrier a buté contre un trottoir alors qu'il était chargé. Les accidents de cette deuxième catégorie sont plus difficile à éviter – souvent un problème d'attention permanente à tous les détails du chantier - et l'objectif zéro accident paraît donc très difficile à atteindre voire irréalisable. Toutefois, les accidents de travail de la première catégorie peuvent être évités par une protection adéquate et une culture de la sécurité mieux partagée.

Exemple de protection collective lors du travail en hauteur



La protection collective sur des gros chantiers de construction neuve, n'est que très rarement posée par les étancheurs et beaucoup plus souvent par les maçons d'une autre entreprise, qui ne respectent pas toujours les règles (potelet de 1m espacés de 1,5m ...). Il n'est alors plus possible aux ouvriers de poser

une protection adaptée (c'est très long et ce n'est pas prévu dans leur planning) et ils sont obligés de travailler dans de mauvaises conditions de sécurité. Les ouvriers peuvent exercer un droit de retrait et refuser de travailler dans de telles conditions mais il est rare qu'ils l'exercent, même si la protection posée n'est pas conforme. Pour résoudre ce problème, il faudrait que la sécurité soit abordée dès le début du chantier par la société de gros œuvre et vérifiée avant que les autres ouvriers ne viennent travailler à leur tour sur le chantier. La coordination de la sécurité est à améliorer.

Si un ouvrier ne respecte pas les consignes de sécurité, il est rappelé à l'ordre par son chef d'équipe et souvent, cela suffit. Dans le cas contraire, s'il s'agit d'un intérimaire, il n'est pas repris à la fin de son contrat et s'il s'agit d'un compagnon, il est rappelé à l'ordre plusieurs fois par sa hiérarchie et, si aucun effort n'est fait, il peut être licencié (après avoir été prévenu que sa hiérarchie pourrait en arriver là).

De manière générale, les consignes de sécurité dans l'entreprise sont bien respectées, surtout si on compare à certaines autres entreprises travaillant en même temps sur de gros chantiers. En effet, les vêtements de protection, le casque, les gants adaptés sont généralement bien portés. Toutefois, sur de petits chantiers de rénovation, même si cela est interdit et sanctionné par la direction, les protections contre les chutes ne sont pas toujours installées, surtout s'il y a peu de travail à faire au bord de la terrasse. En effet, la protection contre les chutes est très longue à installer et sur des petits chantiers de quelques jours, les ouvriers se disent qu'il vaut mieux ne pas trop perdre de temps à l'installer. Le stop-chute n'est pas toujours utilisé alors même que le point d'attache est installé. Cela peut s'expliquer par le fait qu'être attaché par une longe dans le dos est extrêmement

contraignant et limite les mouvements et le confort. Souvent, sur de petits chantiers, les ouvriers ne l'utilisent que lorsqu'ils travaillent sur des terrasses étroites.

De plus, les protections contre ce qui peut être perçu dans l'immédiat comme une simple gêne mais qui peut devenir un problème de santé à cause d'une longue exposition comme le bruit ou la poussière sont assez peu utilisées, ce qui peut s'expliquer par le fait que tous les ouvriers ne doivent pas comprendre les problèmes de santé que cela peut entraîner. Il faudrait pour cela une formation spéciale à l'aide de photos chocs.

4) Stress et harcèlement

Le niveau d'intensité du travail demandé est correct et n'a pas l'air d'influencer de manière négative sur le bien être des employés et les rapports entre tous restent très cordiaux. Un seul employé se plaint de harcèlement car il a été inspecté plusieurs fois de suite car il demandait beaucoup d'arrêts de travail. Selon les autres employés, il fait du cinéma mais, à part ce cas isolé, les employés ne se plaignent ni de stress ni de harcèlement.

De manière générale, en matière d'hygiène et sécurité, la Smac possède une certaine avance par rapport à d'autres entreprises. Les EPI sont à la disposition des ouvriers et beaucoup d'ouvriers les portent, contrairement à d'autres entreprises et malgré la gêne supplémentaire que certaines apportent. On sent que la sécurité est dans la culture de la direction mais, malgré tout, il ne me paraît pas certain qu'elle soit dans la culture de tous les travailleurs. Un effort a déjà été fait dans ce sens avec les réunions mais je pense qu'il faudrait intensifier cet effort et le dialogue autour du thème de la sécurité pour que cela devienne vraiment une culture partagée.

III Différences sociologiques.

On peut caractériser les employés de la Smac selon plusieurs critères : la motivation, l'âge, la formation initiale, l'origine et la religion et le genre.

1) Motivation au travail

Il apparaît très vite une différence de comportement vis-à-vis du travail des employés de la Smac, résumé par un ouvrier « il y a ceux qui travaillent et ceux qui font leurs huit heures ». En effet, on peut voir sur les chantiers des ouvriers qui aiment leur travail et sont contents de travailler dehors même par grosses chaleurs. Ceux-là n'hésitent pas à rester un peu plus longtemps sur un chantier si ce qu'ils voulaient faire n'est pas fini ou pour effectuer une retouche. D'un autre côté, il y a ceux qui sont là parce qu'ils sont obligés d'avoir un emploi pour gagner leur vie mais qui n'ont pas choisi de travailler dans cette voie. Ils essaient donc de finir le travail de la journée le plus vite possible et restent les heures suivantes aux alentours du chantier à discuter ... pour rentrer au dépôt à l'heure prévue. Cette différence de comportement est évidemment dommageable à l'entreprise car le travail de ces équipes est mal fait et comme les travaux sont sous garantie décennale, il faut envoyer une autre équipe quelques années plus tard pour tout recommencer.

Ce manque de motivation dans le travail est, à mon grand étonnement, indépendant du statut. On trouve des « non motivés » chez les intérimaires aussi bien que chez les compagnons. Pour éviter de tels comportements, il faudrait réussir à cerner ceux qui ne sont pas motivés parmi les intérimaires pour éviter de les embaucher et ainsi valoriser ceux qui sont vraiment motivés pour les promotions internes. Pour cela le rôle des chefs d'équipe est fondamental et il faudrait sans doute demander à tous les chefs d'équipe d'émettre un avis précis sur les qualités et les défauts d'un intérimaire avant de l'embaucher.

2) Différence d'âge.

La pyramide des âges est très étalée. De manière classique, l'âge fait monter dans la hiérarchie du fait de la promotion interne qui est privilégiée. Il existe toutefois certaines exceptions, du fait de la volonté des travailleurs (certains trouvent plus avantageux de rester intérimaires) ou du potentiel de chacun. Le fait de ne pas très bien maîtriser le français est notamment un frein à l'accession au poste de chef d'équipe. A la Smac, il n'y a pas de restrictions d'âge pour travailler sur les chantiers, les ouvriers y travaillent jusqu'à la retraite en prêtant toutefois attention aux éventuelles restrictions de la médecine du travail.

Cette différenciation par l'âge est limitée aux personnes ayant la même formation initiale puisque certains conducteurs de travaux sont plus jeunes que la plupart des compagnons. Cela ne paraît pas poser de problème aux compagnons qui font confiance aux conducteurs de travaux et ne remettent pas en question leurs instructions.

3) Différence de formation initiale.

La différence de formation initiale se retrouve dans le type de poste occupé. Ceux qui ont arrêté leurs études tôt travaillent plutôt sur les chantiers alors que ceux qui ont reçu une formation universitaire travaillent comme conducteurs de travaux. Cette différence a pu s'estomper sur le long terme (un des conducteurs de travaux a commencé comme compagnon en ayant seulement un CAP et a évolué sans repasser de diplômes) mais l'impression générale est que cela est de plus en plus difficile de surmonter les différences de formation initiale.

4) Différence d'origine et de religion.

Les compagnons travaillant pour la Smac sont d'origine très variées : Afrique subsaharienne, Afrique du Nord, Europe de l'Est ou Portugal. Ces origines différentes sont souvent couplées à des différences de religion, ce qui pourrait causer des tensions entre les différents groupes. Il n'en est rien et tous cohabitent sans qu'il ait de tensions palpables voire même en s'enrichissant de leurs différences mutuelles, s'apprenant des mots dans leurs langues respectives ou se posant des questions sur les différentes religions. Ainsi, même si les ouvriers venant d'un même pays ont tendance à se regrouper pour pouvoir échanger dans leur langue, notamment lorsqu'ils ne maîtrisent pas très bien le français, ces groupes ne sont pas cloisonnés et n'hésitent pas à se mélanger.

Les différences de religion pourraient être difficiles à gérer pour la hiérarchie notamment pour les heures de prière et le ramadan pour les musulmans. Mais chacun faisant un petit effort, les uns acceptant de reporter leurs prières à un moment où ils ne travaillent pas et de ne pas se mettre en danger en buvant et mangeant s'il en ont besoin lors du Ramadan, les autres acceptant un aménagement particulier des heures de travail lors du Ramadan, ces différences de religion sont bien gérées par la hiérarchie et ne créent pas de tensions entre les ouvriers. Cette bonne ambiance est sans doute à mettre en relation avec l'accueil personnalisée et à la « culture Smac » où chacun se sent valorisé.

Là où les différences d'origine peuvent être problématiques c'est lorsque la langue française n'est pas très bien maîtrisée. La communication est alors moins aisée et il est difficile de savoir si le message passé a été compris ou non. De plus, dans ce cas, souvent le travailleur qui ne maîtrise pas vraiment le français n'ose pas poser des questions ou n'arrive pas à les formuler. La hiérarchie essaie alors de contrer cette difficulté en se basant beaucoup sur les images (le carnet de sécurité distribué aux ouvriers à l'embauche comporte de nombreuses explications imagées et pictogrammes). Parfois, certains ne comprennent pas les instructions d'usage et de sécurité sur les produits comme les résine ce qui rend difficile l'exécution du chantier. Ces personnes sont donc obligées de travailler avec quelqu'un qui puisse comprendre ces instructions et sont bloquées dans leur évolution de carrière.

5) Différence hommes/femmes.

Dans cette entreprise, il n'y a aucune femme travaillant sur les chantiers, elles sont soit au bureau soit conductrice de travaux. Cela n'est visiblement pas dû à une discrimination à l'embauche mais plutôt à un manque de candidate dans ce métier pénible et fatigant. En tant que stagiaire, j'ai reçu un accueil chaleureux de la part de tous et les remarques qui m'ont été faites contenaient plus d'étonnement sur le choix que j'avais fait que d'hostilité. Au dépôt, il y a des vestiaires pour les femmes mais sur les chantiers, il n'y a pas de toilettes spécifiques et les charges à soulever ne sont pas adaptées, sans doute parce que cela n'est pas rentable pour les fournisseurs.

6) Appartenance syndicale.

Il y a un panneau d'affichage syndical donc la réglementation est respectée sur ce point. Il y a également des délégués des compagnons et des cadres mais, visiblement, peu de revendications remontent de façon officielle. Ceci est sans doute dû au dialogue permanent qu'il y a entre les agents en amont de telles organisations. Cette façon de communiquer en permanence sans forcément avoir recours aux délégués du personnel semble faire partie de ce qu'on pourrait appeler la « culture SMAC » où chacun est écouté et pris en considération.

Conclusion

La Smac est vraiment une entreprise qui fonctionne bien et où chacun semble avoir trouvé sa place et se sentir bien. La bonne ambiance qui règne au dépôt comme sur les chantiers est en grande partie due aux efforts de la hiérarchie pour réduire la distance entre ceux qui travaillent sur les chantiers et ceux qui les dirigent mais aussi pour diminuer le plus possible la pénibilité du travail. En effet, pouvoir choisir ses horaires est notamment un avantage non négligeable dans un secteur où les conditions climatiques sont si importantes. La bonne entente qui règne entre les membres du personnel, le fait que se considérer non pas comme une entreprise mais comme une compagnie permettent d'instaurer un climat de confiance qui, je pense, est plus favorable pour aborder sereinement les questions de sécurité ou de productivité. Il y a assez peu de propositions dans ce rapport car je me suis vite aperçue que cette entreprise paraît assez avancée par rapport à d'autres entreprises du BTP sur les questions de management, de gestion des différences et de sécurité.

Ce stage m'a permis de découvrir le monde du travail avec ses motivations et ses découragements. Grâce au bon accueil qui m'a été réservé, j'ai pu découvrir différents aspects de la communication professionnelle, de la sécurité sur les chantiers et l'importance de la relation de confiance à établir entre les différents travailleurs d'une entreprise comme la Smac.

Remerciements

Je voudrais remercier tous les membres l'équipe Smac pour l'accueil attentionné qu'ils m'ont réservé et la patience dont ils ont fait preuve à mon égard. Je voudrais remercier tout particulièrement Mathieu Lacalmontie, Jean-Pierre Hermant, Benjamin Berger, Gaël Beaufiles, Lucie, Olivier Burbaud et Philippe Pin pour m'avoir permis de participer à leurs chantiers ; Je voudrais aussi remercier Bilal, Hocine, Iboudallah, Bilal, Adama, Manu, Marc, Joel et Tiago pour m'avoir intégré à leurs équipes, pris le temps de m'expliquer ce qu'il fallait faire et répondu à mes questions.

ANNEXES

Annexe A : extraits du livret de sécurité

Annexe B : extrait du DUER

Annexe C : Documents distribués lors de la réunion d'information du 21 juin.

Annexe D : documents administratifs

Annexe A : extraits du livret de sécurité

II Accès chantier

10

II Accès chantier

11

Protection contre les chutes de hauteur

Continuité de la protection

TOUJOURS PRÉFÉRER LES PROTECTIONS COLLECTIVES AUX PROTECTIONS INDIVIDUELLES

12

III Protection contre les chutes de hauteur

- Protection périphérique par filets - 4 points à surveiller -
 - Hauteur du filat = 1m
 - Pochets espacés de 1m
 - Accroche ou pînette en position basse de 15 cm min
 - Le filat doit être tendu et correctement attaché
- Gantlo-corps rigides
 - une main courante entre 1 m et 1,10 m
 - une lisse intermédiaire
 - une pînette entre 10 et 15 cm

13

Annexe C : Documents distribués lors de la réunion d'information du 21 juin.



PREVENTION

DESCRIPTION

**Chute de hauteur
Chute de matériel**



PREVENTION

PRIVILEGIER LES PROTECTIONS COLLECTIVES AUX PROTECTIONS INDIVIDUELLES

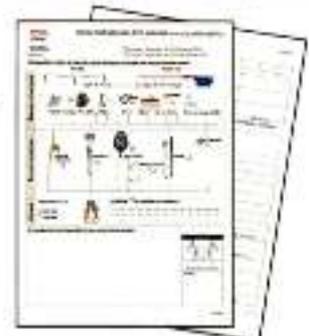
Protection périphérique :

- ✓ Choix de la protection en fonction du support, de la pente et de son efficacité
- ✓ Mettre en œuvre des dispositifs testés en privilégiant les nouveaux systèmes de garde-corps avec lisse haute
- ✓ Continuité de la protection périphérique



Protections individuelles :

- ✓ A utiliser uniquement en cas d'impossibilité de poser des protections collectives
- ✓ Obligation de personnel formé spécifiquement à leur utilisation
- ✓ Notice EPI contre le risque de chute de hauteur rédigée par l'encadrement travaux
- ✓ Utiliser du matériel et des points d'ancrage normés



Fiche N°1- Avril 2013

MESURES CONTRE LES FORTES CHALEURS

PREVENTION

DESCRIPTION



RISQUES

- ✓ Fatigue surtout si récupération nocturne pas optimale
- ✓ Augmentation de la température centrale et du rythme cardiaque
- ✓ Etourdissement, maux de tête
- ✓ Déshydratation
- ✓ Brûlures

SIGNES D'ALERTE

- ✓ Anomalies du comportement
- ✓ Grande faiblesse ou grande fatigue
- ✓ Démarche ébrieuse
- ✓ Soif intense
- ✓ Vertiges, nausées crampes musculaires



PREVENTION

Organisationnelles

- ✓ Travailler en équipe
- ✓ Assurer des rotations sur les postes pénibles
- ✓ Aménager les horaires de travail (voir les Ressources Humaines)
- ✓ Augmenter les temps de pause ainsi que la durée des pauses

Equipements de Protection Individuelle

- ✓ Casque, chaussures, lunettes, PICB
- ✓ Pantalon et tee-shirt manches longues obligatoires

Hygiène

- ✓ Mise à disposition de l'eau pour tous les collaborateurs (3 litre par personne)
- ✓ Boire régulièrement même si l'on ne sent pas la soif

Attitude à avoir en cas de coup de chaleur

- ✓ Alerter les secours SAMU : 15 / Pompiers : 18 / Urgence : 112
- ✓ Agir rapidement en diminuant la température de la victime (eau, brumisateur)
- ✓ La transporter dans un endroit ventilé, frais et à l'ombre ;
- ✓ Lui enlever ses vêtements au maximum ;
- ✓ Asperger son corps d'eau fraîche et lui appliquer un linge humide à l'eau froide sur le corps en faisant le plus de ventilation possible ;
- ✓ Lui donner de l'eau fraîche à boire en petite quantité et souvent, si elle est consciente ;
- ✓ NE PAS DONNER DE MEDICAMENT (tels que aspirine ou paracétamol) censés lutter contre la fièvre ;
- ✓ En cas d'évanouissement (signe de gravité), la mettre en position latérale de sécurité.



Annexe D : documents administratifs

 <p>Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie</p> <p>École Nationale des Travaux Publics de l'État École d'ingénieurs</p> <p>DTI Direction de la formation initiale</p> <p>Directeur DTI Maxim MARMOND</p> <p>Chargé des stages IA & JA Genevieve LEPAGE +33 (0)4 72 04 71 69 genevieve.lepage@entpe.fr</p> <p>Rue Maurice Audin 69619 Vaulx-en-Velin Cedex Méphone +33 (0)4 72 04 70 70 Télécopie +33 (0)4 72 04 82 54 http://www.entpe.fr</p>	<p>PROMO 60</p> <p><i>FICHE CONTRAT D'OBJECTIFS STAGE</i> (à renvoyer par l'étudiant, au Bureau des stages, au plus tard le 26 avril 2013)</p> <p>Insertion en Milieu Professionnel</p>	
	Civilité : <input type="text" value="Mme"/> NOM Prénom : <input type="text" value="BOUVET AGNELLI Cécile"/>	
	Statut : <input type="text" value="Fonctionnaire TFE"/> Responsabilité civile : <input type="text" value="GVF"/>	
	Adresse @ : <input type="text" value="cecile.bouvet@entpe.fr"/> Téléphone portable : <input type="text" value="600 515 568"/>	
	N° de Sécurité sociale (élèves civils seulement) : <input type="text"/>	
	Partie ci-dessous à remplir par l'organisme	
	Nom de l'organisme : <input type="text" value="SMAC"/>	
	Adresse : <input type="text" value="44 Boulevard Marcel SEMBAT
69200 VENISSEUX"/>	Téléphone : <input type="text" value="04 72 78 10 00"/> Fax : <input type="text" value="04 78 00 95 26"/> Adresse @ : <input type="text" value="venisseux@smac-sa.com"/>
	NOM & Prénom du responsable administratif de l'organisme, signataire de la convention : <input type="text" value="BOUNIARD Jean Christophe"/>	
	Fonction : <input type="text" value="Directeur d'Agence"/>	Tél. : <input type="text" value="04 72 78 10 00"/> Fax : <input type="text" value="04 78 00 95 26"/>
Adresse @ : <input type="text" value="venisseux@smac-sa.com"/>		
NOM & Prénom du Maître de stage : <input type="text" value="LACALMONTIE Matthieu"/>		
Fonction : <input type="text" value="Responsable SAS"/>	Tél. : <input type="text" value="04 72 78 10 00"/> Fax : <input type="text" value="04 78 00 95 26"/>	
Adresse @ : <input type="text" value="venisseux@smac-sa.com"/>		
Adresse où se déroule le stage : <input type="text" value="44 Boulevard Marcel Sembat 69200 VENISSEUX"/>		
Dates du stage : <input type="text" value="17.06 au 12.07 2013"/>	Option du stage : <input type="text" value="Ouvrier"/>	
Domaine d'activité : <input type="text" value="Entreprise Privée"/>	35h/semaine	
DESCRIPTION DU STAGE PROPOSÉ (résumé à renseigner par le maître de stage avec le détail des tâches exécutives :		
Stage ouvrier sur des chantiers d'épandage. Intégration dans une équipe de compagnons dans le but d'appréhender le monde du chantier dans tous ses aspects "terrain". L'immersion permettra à la stagiaire de connaître les difficultés rencontrées par les compagnons et de comprendre l'organisation d'un chantier.		
Date : <input type="text" value="29.05.2013"/>	Validation du Responsable département MASH. <input type="text" value="Pierre ROBIN"/>	
Contrat renseigné par : <input type="text" value="BOUNIARD Jean Christophe, Directeur d'Agence."/> (Nom, Prénom et fonction)		

60^{ème} Promotion Stage "Insertion en milieu professionnel"

FICHE D'APPRECIATION MAITRE DE STAGE

Coordonnées du Maître de stage :

Nom et Prénom : **LACALONTE Matthieu**
 Nom et Adresse de l'organisme : **SNAC 44 bd Marcel Sembat 69200 Vénissieu**
 Mèl du maître de stage : **laca@mont.e@smac-sr.com**
 Téléphone : **04.72.78.10.00** Fax : **04.78.00.95.86**
 Date de présence de l'élève dans l'organisme : du **17 juin** au **12 juillet 2013**

PRÉNOM ET NOM DE L'ÉLÈVE : **Cécile BOUVET**

ACTIVITE DURANT LE STAGE

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Insuffisant
APPRECIATION	X			
COMMENTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité dans le poste tenu • Adaptation aux conditions de travail • Adaptation au travail en équipe • Respect des engagements 			

APTITUDES PROFESSIONNELLES

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Insuffisant
APPRECIATION	X			
COMMENTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomie - responsabilisation • Perception des problèmes d'hygiène et de sécurité • Organisation du travail 			

COMPORTEMENT GENERAL

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Insuffisant
APPRECIATION		X		
COMMENTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Conscience professionnelle • Sens du contact • Qualité de communication 			

Appréciation de synthèse du responsable du stage

Cécile s'est très bien intégrée aux valeurs de l'entreprise, ainsi que ses particularités de fonctionnement.

Seriez vous prêt à accueillir une nouvelle fois un stagiaire l'année prochaine ?

Oui

Non

A: *Verissieu*

Le *11.07.13*

Signature